



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

**Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información**

El Servicio de Referencia de la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional en el Perú

INFORME PROFESIONAL

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y
Ciencias de la Información**

AUTOR

María Isabel VARGAS BILLON

ASESOR

Carlos Javier ROJAS LÁZARO

Lima, Perú

2008



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Vargas, M. (2008). *El Servicio de Referencia de la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional en el Perú*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Dedicado

A mi madre Alicia, mi ejemplo de mujer,
a mi padre Luis, mi guía espiritual, ambos
son la fuente de mi constante superación
personal y profesional, a mi hermano
Quino y a mi tía Gaby por su apoyo
leal y su constante aliento.

A mi querida Universidad San Marcos,
mi Alma Mater, fuente de mi formación
académica y profesional, cuna de excelente
profesionales y docentes que apoyaron mi
crecimiento académico.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	07
CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL	
1.1 Descripción del tema	10
1.2 Antecedentes	11
1.3 Justificación	14
1.4 Objetivos	15
1.5 Marco teórico	15
1.6 Metodología	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Bibliotecas virtuales y digitales	19
2.1.1 Definiciones	19
2.1.2 Características	21
2.2 Servicio de referencia virtual	23
2.2.1 Definición	24
2.2.2 Formas de comunicación	26
2.2.3 Características del servicio	28
2.2.3.1 Recursos humanos	29
2.2.3.2 Perfil del bibliotecario virtual	31
2.2.3.3 Políticas de comunicación con el usuario	33
2.2.3.4 Recursos tecnológicos	38
2.2.3.5 Evaluación del servicio	40
2.2.4 Softwares utilizados en el servicio de referencia virtual	44
CAPÍTULO III EL SERVICIO DE REFERENCIA DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL EN EL PERÚ	
3.1 La Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional – BVCi	49
3.1.1 Antecedentes	50
3.1.2 Portal web de la BVCi	53
3.1.3 Repertorio documental DSpace de la BVCi	55
3.2 Servicios de información ofrecidos en el portal web de la biblioteca	60
3.3 Servicio de referencia	63
3.3.1 Análisis e interpretación del servicio de referencia	67
CAPÍTULO IV PROPUESTA DE DISEÑO DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL	
4.1 Lineamientos para el diseño del servicio de referencia virtual	72
4.2 Servicio de referencia de la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional (BVCi)	77
4.2.1 Planeamiento del servicio de referencia virtual	78
4.2.2 Propuesta para el diseño del servicio	81
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	90

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS	98

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1. Variables e indicadores de investigación	18
Tabla N° 2. Tipología de servicios de referencia virtual	28
Tabla N° 3. Estadísticas de consultas	67
Tabla N° 4. Estadísticas de visitas al portal web	68
Tabla N° 5. Temáticas consultadas en el servicio de referencia	69
Tabla N° 6. Estadísticas del servicio de referencia	69
Tabla N° 7. Total de usuarios y consultas virtuales	70
Tabla N° 8. Cronograma de actividades para el planeamiento del Servicio de Referencia Virtual en la BVCi	80
Tabla N° 9. Presupuesto para el planeamiento del Servicio de Referencia Virtual en la BVCi	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1. Portal web de la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional – BVCI	61
Gráfico N° 2. Sección “Contáctenos” del portal web de la BVCI	65
Gráfico N° 3. Sección “Regístrese” del portal web de la BVCI	65

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas virtuales juegan un papel fundamental en el intercambio de información e interacción con una comunidad de usuarios que se caracteriza por su acceso remoto a las mismas, aportando así nuevas alternativas para la comunicación y la realización de estudios de usuarios. Al ser consideradas virtuales, los servicios de información que ofrecen están orientados a satisfacer las necesidades de sus usuarios a través de Internet, permitiendo el acceso a información y a documentación electrónica. Uno de los objetivos centrales de estas bibliotecas es la satisfacción de aquellos usuarios remotos que acceden a sus servicios por medio de su página web, contemplando la orientación y capacitación de aquellos desconocedores de las herramientas tecnológicas.

Entre los servicios de información que ofrecen las bibliotecas virtuales, el de referencia es el obligado a responder las preguntas de los usuarios y brindarles la información que están buscando, no solamente a través del material electrónico que forma parte de la colección de la biblioteca, sino de todo lo que existe disponible a través de la Internet y lo que se puede obtener por medio de la cooperación e intercambio bibliográfico.

El servicio de referencia será eficaz y eficiente, si su planeamiento y ejecución están orientados básicamente al usuario y desarrollados con las herramientas que proporcionan las tecnologías disponibles, para el funcionamiento adecuado del servicio, en cuanto a comunicación con el usuario y con la búsqueda y recuperación de recursos de información electrónicos.

La Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional (BVCI) recopila, procesa y publica la información producida por la cooperación internacional en el Perú, facilitando su acceso sin restricciones. Asimismo busca ofrecer servicios de información a la comunidad de usuarios a la que se dirige, ofreciendo la posibilidad de interactuar con la biblioteca a través de su portal web, el cual almacena todas las consultas recibidas y que deben identificarse para darles respuesta.

El presente informe describe los servicios de información que brinda la BVCI con el propósito de ofrecer un diagnóstico que permita identificar la necesidad de diseñar un nuevo servicio de referencia virtual. De esta manera se puede desarrollar los lineamientos necesarios para su implementación, así como es posible formular su planeamiento, orientado a cumplir los objetivos trazados por la biblioteca y la satisfacción de los usuarios participantes y cooperantes del proyecto.

Asimismo, el producto de este informe enriquecerá a las futuras investigaciones que se realicen entorno al servicio de referencia virtual, así como a las experiencias del mismo en nuestro país y en el ámbito internacional, beneficiando principalmente a los usuarios.

El presente informe profesional está estructurado en cuatro capítulos. En el primero se plantea la justificación a la problemática identificada, los antecedentes en relación al desarrollo del tema de investigación y los objetivos que se pretende alcanzar a través de la aplicación de una metodología seleccionada para explicar el problema.

En el segundo se describe el marco contextual fundamental para el desarrollo de la propuesta partiendo de los fundamentos teóricos de la biblioteca virtual y del servicio de referencia virtual, adoptando los diferentes términos que se utilizan para reconocer aquellos servicios que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para la comunicación con los usuarios y el intercambio de información desde cualquier lugar y en cualquier momento. Por otro lado, también se presenta el papel del profesional de la información, los tipos de comunicación utilizados para el servicio y las actuales herramientas tecnológicas aplicadas para la interacción con los usuarios. A ello se suman las explicaciones acerca de las políticas inmersas en el funcionamiento del servicio y la evaluación del mismo, necesarias para el logro de sus objetivos, y la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

En el tercer capítulo se expone la situación actual de la BVCI en el Perú, sus antecedentes, componentes, el servicio y tipo de información que ofrece, asimismo se concluye con la aplicación de la metodología utilizada para la descripción y diagnóstico del servicio de referencia que ofrece la Biblioteca Virtual.

En el último capítulo se describe los lineamientos necesarios para el diseño del servicio de referencia virtual, la formulación del planeamiento del mismo en la Biblioteca Virtual y la propuesta de diseño a corto plazo. Posteriormente, se señalan las conclusiones a las que se arribaron y las recomendaciones convenientes para la implementación de un servicio de referencia virtual que busque garantizar, de forma adecuada, el acceso a la información. Por último, se presenta la bibliografía consultada y utilizada para el desarrollo del tema conforme a las normas de la *American Psychological Association* (APA), así como un glosario (ver Anexo N° 1) elaborado con aquellos términos derivados de las TIC con relación al servicio de referencia virtual.

Debo agradecer a la Dirección Nacional del proyecto Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional por ofrecerme la posibilidad de aprender y enriquecer mis conocimientos y habilidades, y de esta manera obtener la experiencia necesaria para formular y concluir el presente informe profesional. Asimismo, a mi asesor, Lic. Carlos Rojas Lázaro y al equipo de informantes conformado por la Dra. Rosalía Quiroz Papa y el Lic. Carlos Vílchez San Román, por brindarme la formación necesaria para encaminar mi vida académica y continuar con mi crecimiento profesional.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

La Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional en el Perú surge como una iniciativa para brindar información relevante sobre proyectos desarrollados en el país con el apoyo de la cooperación internacional. Este nace del esfuerzo conjunto del convenio realizado entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) y la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI). Tiene como función recopilar, preservar, organizar, catalogar, digitalizar y difundir documentación sobre la cooperación técnica internacional desarrollada en el Perú, utilizando como herramientas las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

La Biblioteca Virtual busca convocar a instituciones y organismos de la cooperación internacional, organismos gubernamentales, no gubernamentales y otros a sumarse a esta iniciativa con el fin de lograr el fortalecimiento de redes de información, comunicación y el aumento del acervo documental que actualmente forma parte de esta. Dentro de este contexto podemos mencionar que uno de los servicios que contribuirá a la consolidación y perfeccionamiento de la BVCi será el servicio de referencia virtual.

Desde antes de su lanzamiento, realizado el 10 de abril del presente año, la biblioteca causó mucha expectativa en el entorno de los organismos pertenecientes a las Naciones Unidas en el Perú y en otras agencias de cooperación internacional. Tras la inauguración de la Biblioteca Virtual, y mediante el portal web de esta, los registros de los usuarios y las consultas realizadas a las secciones “Registrarse” y “Contáctenos” empezaron a identificarse e incrementarse almacenándose en una base de datos, con consultas acerca de temas relacionados al medio ambiente, educación, salud, desarrollo local, así como del tipo de documentación que conforma la colección, la posibilidad de futuras alianzas estratégicas, la formulación y gestión de proyectos, además de consultas relacionadas a cómo se accede a los servicios.

Estas consultas de información, puntuales y especializadas, se han ido acumulando con el pasar de los días, sin haberles dado respuesta alguna. Esto se debe a que en la primera parte del planeamiento operativo de la Biblioteca Virtual no se consideró dentro de sus objetivos brindar servicios de información a usuarios, no se destinó personal que se haga cargo del servicio de referencia en sala, así como responder estas consultas, darles seguimiento a las respuestas y ofrecer mayor información a los usuarios (alertas informativas, boletines electrónicos, entre otros).

La necesidad de información por parte de un grupo de usuarios que va en aumento, por un lado, podría ser considerado positivo, porque demuestra el interés y la buena acogida que tiene la Biblioteca Virtual; por otro lado, se convertiría en un aspecto negativo si no es respondida, porque demostraría la ineficiencia que tiene el servicio de referencia para los usuarios, que traerá consigo la pérdida de los mismos y el mal prestigio que puede crearse respecto a la biblioteca. Asimismo, podemos señalar que este tipo de demanda es respuesta a la inadecuada implementación de los servicios de información presenciales y no presenciales.

El portal de la BVCI es la interfaz de acceso que los usuarios tienen con la biblioteca, tanto a su documentación, información de interés como enlaces a instituciones relacionadas con la cooperación internacional, noticias, eventos, recursos de información, así como a sus servicios. Por lo tanto, en la Biblioteca Virtual, los usuarios esperan una respuesta a sus necesidades de información de manera virtual: así como ellos realizaron sus consultas, esperan recibir respuesta de la misma manera. Un servicio de referencia virtual responderá las preguntas de los usuarios y brindará la información adecuada en el momento oportuno.

1.2 Antecedentes

En el Perú las investigaciones sobre el servicio de referencia virtual y las prácticas del mismo, implantado en unidades de información o en proyectos corporativos entre bibliotecas, vienen ocupando un lugar en las actividades y estudios de los profesionales bibliotecólogos, especialistas en ciencias de la información. A pesar de ello, existe una diferencia marcada con los numerosos estudios, publicaciones y

experiencias realizadas a nivel internacional, lo que denota las iniciativas y esfuerzos por difundir las nuevas tendencias y herramientas del servicio de referencia, producto de las aplicaciones de las TIC y el uso de los recursos electrónicos documentales que nos ofrece Internet. Es por ese motivo que es importante mencionar las investigaciones más resaltantes acerca del tema y las prácticas del servicio de referencia virtual en otras bibliotecas, a fin de sistematizar la experiencia y contribuir a enriquecer el conocimiento necesario para el diseño del servicio.

Investigaciones y publicación a nivel de América Latina, el Caribe y Europa:

- Juan Daniel Machín Mastromatteo y Savina Esther Viloria Muñoz (2006) en su trabajo especial de grado Licenciatura en Bibliotecología, *Implantación de un Servicio de Referencia Electrónico (SER) en la biblioteca Pedro Grases de la Universidad Metropolitana* (Caracas) proponen un servicio piloto de referencia electrónico que integre los recursos electrónicos que posee la Biblioteca Pedro Grases de la Universidad Central de Venezuela y el *software* de referencia Celsius del ISTEAC (*Ibero-American Science and Technology Education Consortium*), para así determinar los factores que aseguran el óptimo funcionamiento, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.
- Por su parte, Rossana Barrios (2006), en su trabajo *Servicio de Referencia Virtual para la Biblioteca Conrado F. Asenjo del Recinto de Ciencias Médicas y del Centro de Recursos para el Aprendizaje José Paulino Fernández-Miranda de UPR-Carolina* (Puerto Rico), define el concepto del servicio de referencia virtual, y afirma que los servicios de correo electrónico y *chat* integrarían el servicio de referencia implantado en la biblioteca, asimismo desarrolla políticas de conductas para el servicio, así como la organización del procedimiento a seguir, las evaluaciones que se realizará por medio de estadísticas y la privacidad de la comunicación con el usuario.
- Fernanda Rodríguez Briz (2005), en su libro *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro* (Buenos Aires), nos explica el modo en que el servicio de referencia ha ido surgiendo y transformándose con las nuevas tecnologías de la información, así como la virtualidad ha modificado

el rol del bibliotecario referencista. Asimismo menciona el nacimiento de los servicios virtuales como continuación de los servicios presenciales, señala las diferencias que el trabajo virtual implica tanto para el usuario como para el bibliotecario. A continuación, nos detalla los soportes tecnológicos imprescindibles para la ejecución del servicio y finalmente nos muestra algunas conjeturas sobre el futuro de los servicios virtuales en relación a los cambios que esto significa en el rol del bibliotecario.

- Manuel Jorge García Maruco (2004), en su Informe Profesional de licenciatura *Uso de Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (Otis) en el servicio de Referencia de la Biblioteca Central de la Universidad de Piura (UDEP)* (Lima), afirma que para lograr el éxito del servicio de referencia es necesario que los usuarios sean atendidos por profesionales competentes y expertos en la manipulación y acceso a la información, apoyándose en herramientas tecnológicas para satisfacer las necesidades informativas de la comunidad de usuarios. Asimismo menciona como característica intrínseca del servicio de referencia digital, la necesidad de contar con equipamientos tecnológicos y un soporte informático suficiente.
- Lourdes Castillo, Soledad Doménech, Concha Soler y Carlos Benito Amat (2001) en su artículo *Demanda de información de actualidad en un servicio de referencia periodística. Análisis descriptivo de 4.160 solicitudes*, publicada en la Revista Española de Documentación Científica, realizan un estudio de las solicitudes de información planteadas por los usuarios del servicio de referencia periodística de la Radiotelevisión Valenciana, en el año 1999, mediante un análisis cuantitativo que permitió la descripción de la actividad de suministro de información y de documentos del servicio de referencia. Los resultados que obtuvieron fueron que los servicios informativos obtuvieron 63% de las consultas con una distribución temática de carácter universal, sin observar una relación entre la orientación de la producción y los temas solicitados al servicio, así como la poca relación entre el volumen de producción y las demandas.

1.3 Justificación

Ante la necesidad de dar respuesta a las consultas que se están formulando por una comunidad de usuarios y a la falta de un planeamiento adecuado del servicio de referencia en la BVCI, el producto de este informe propone el diseño del servicio de referencia virtual, orientado a satisfacer a los cooperantes y participantes de la misma, así como a los usuarios interesados en identificar los proyectos que se realizan por la cooperación internacional en nuestro país.

Uno de los servicios que pretende brindar la Biblioteca Virtual es la asesoría y capacitación en el diseño de plataformas tecnológicas utilizadas para el procesamiento y difusión de la información. De tal manera, esta iniciativa serviría como modelo de experiencia para otras entidades y organismos que busquen brindar y difundir información al alcance de todas las personas a través de la Internet, así contribuir a generar fuentes de conocimiento a través de recursos de información válidos.

El servicio de referencia virtual permitirá hacer uso de las tecnologías aplicadas en los sistemas de información y en la comunicación con los usuarios para brindar documentación de calidad y recursos de información adecuados para satisfacer las necesidades reales de los usuarios, de esta forma se contribuye al acceso de la información producida por la cooperación internacional en el Perú.

Asimismo, es inevitable conocer los lineamientos y las herramientas necesarias para la ejecución y evaluación del servicio, a partir del concepto y características del servicio de referencia virtual o digital. Sumado a ello, no debemos olvidar el papel importante que juega el profesional encargado del servicio en el acceso a la información, y las políticas legales referentes al derecho de autor y acceso a la información, todo ello con la finalidad de la eficiencia en el intercambio de información y la eficacia en el funcionamiento del servicio.

De tal manera, se presentan lineamientos que permiten a otras bibliotecas, no solo virtuales, por un lado, implementar el servicio de referencia virtual, y así poder dirigirse a su público objetivo a través de Internet, y la aplicación de las TIC en el

intercambio de información bibliotecólogo – documentación – usuario, lo que permite la satisfacción de su comunidad de usuarios, así como la difusión de su información y sus servicios.

1.4 Objetivos

- **Objetivo general**

Describir los servicios de información que la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional (BVCI) ofrece a través de su portal web.

- **Objetivos específicos**

- a) Presentar las características más importantes de la atención a los usuarios de la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional en el Perú.
- b) Describir el servicio de referencia de la Biblioteca Virtual.
- c) Proponer el diseño del servicio de referencia virtual

1.5 Marco teórico

- **Definición de biblioteca virtual**

El concepto de biblioteca virtual tiene similitudes con el concepto de biblioteca digital, al estudiarlos se puede corroborar que existen coincidencias que se remiten a su colección electrónica, que es catalogada, indizada y almacenada, así como la existencia de un catálogo bibliográfico en línea con las publicaciones que conforman el acervo de la biblioteca. Sin embargo, la biblioteca virtual ofrece recursos informativos, un repositorio con acceso abierto y a texto completo (disponibilidad de consultar y acceder al contenido del documento a través de Internet) de toda la documentación que conforma su colección, dichos servicios están orientados a brindar información al usuario a través de Internet.

Las bibliotecas virtuales tienen la ventaja de contar con una colección electrónica enteramente disponible en Internet, para que el usuario tenga acceso a ella

sin necesidad de tener que desplazarse al espacio físico de la biblioteca ni adecuarse al horario de atención que esta pueda tener, de tal manera que su comunidad de usuarios pueda estar conformada por personas de cualquier lugar del mundo.

A partir de ello se podría definir a la biblioteca virtual como aquella que utiliza la Internet para ofrecerle al usuario la posibilidad de comunicarse y acceder a su colección electrónica, proporcionándole la información que necesita a través de consultas por formularios en línea, de programas para la comunicación en tiempo real y de servicios de información especializados. Por ello, el reto que afrontan las bibliotecas virtuales es la comunicación y la satisfacción de estos usuarios remotos.

- **Servicio de referencia virtual**

El servicio de referencia virtual puede ser considerada como el resultado de la aplicación de las tecnologías de información a los servicios bibliotecarios tradicionales, que va a combinar la búsqueda de información asistida por el referencista y su equipo de expertos, que trabajan conjuntamente para ofrecer al usuario información pertinente, actualizada y con autoridad, y la instrucción formal al usuario en el uso de las herramientas de búsqueda y recuperación de la información.

El planeamiento y ejecución del servicio debe estar orientado básicamente al usuario y desarrollado con las herramientas que proporciona las tecnologías disponibles para el funcionamiento adecuado del mismo, referentes a la conexión para la comunicación con el usuario y el intercambio de los recursos de información, así como la búsqueda y recuperación de los mismos.

El servicio logrará sus objetivos planteados si el personal a cargo del mismo es un profesional experto en la temática de la biblioteca y en el manejo de las tecnologías que posee la misma, que trabaja en conjunto con especialistas colaboradores en la materia. Dentro de las habilidades de este personal se incluye el análisis y la evaluación de la calidad de la información recuperada, la precisión en el método de recuperación y difusión de la información, tomando en cuenta la legislación relacionada con los derechos de autor, la privacidad y confidencialidad de los documentos tanto para el

material electrónico como impreso, especialmente considerando las restricciones específicas de uso y reproducción que se aplican al material bibliográfico.

El servicio debe responder a las consultas de los usuarios a la brevedad de un modo sencillo, adecuado y entendible para el usuario, para lo cual podrá hacer uso del correo electrónico, el *chat*, los programas desarrollados para la referencia en línea, la videoconferencia, mensajes de texto, teléfono y fax, entre otras posibilidades de comunicación con el usuario. Todo ello en la medida de posibilidades tecnológicas y telemáticas que cuente la biblioteca, así como el presupuesto necesario para la adquisición de equipos y soportes informáticos necesarios para su óptimo funcionamiento.

▪ **Tipos de consultas**

Los servicios de consulta en línea pueden realizarse mediante el correo electrónico donde el usuario especifica su pregunta al bibliotecólogo referencista, esta respuesta se realizará de la misma manera por el profesional de la información. Otra modalidad de este tipo de consulta se da a través de la página web de la biblioteca con los nombres de los enlaces más conocidos como “Consulte al bibliotecario”, “Pregunte al bibliotecario”, “Las bibliotecas responden”, “*Ask a librarian*”, entre otros.

Una de las opciones para la consulta en línea se basa en el registro de un formulario web, situado en la página web de la biblioteca, en el cual se va a estructurar los campos necesarios para la formulación de la consulta, para así facilitar al bibliotecólogo la información necesaria para conocer las necesidades reales de los usuarios, así como sus datos personales e intereses. El formulario tiene como función reemplazar la entrevista personal que tendría el referencista con el usuario. Asimismo, debemos señalar que este tipo de formulario puede presentar tanto preguntas cerradas como abiertas. Las cerradas plantearán opciones de respuesta relacionadas con los datos del usuario, el idioma, el propósito que tiene la consulta y algunos datos que ayudarán a definir la búsqueda y los recursos de información a utilizar para la solución a la pregunta; mientras que las abiertas son elaboradas para que el usuario pueda expresar libremente su consulta y para comunicar sus necesidades de información.

No sería factible ni adecuado que el formulario esté lleno de muchas preguntas, pues aburriría al usuario, el cual no se animará a resolver las preguntas planteadas. Por lo tanto, es recomendable que las preguntas abiertas sean para la formulación de la pregunta y para que el usuario especifique el tipo de fuentes que ya ha consultado, de manera que la búsqueda sea más específica para el profesional de la información.

1.6 Metodología

Se utilizará la metodología descriptiva para presentar los servicios de información, entre ellos el de referencia que ofrece la Biblioteca Virtual de la cooperación Internacional (BVCI), con el propósito de describir su situación actual y sus características, así como para desarrollar los conocimientos teóricos necesarios para el diseño del servicio de referencia virtual de la BVCI.

Para el diagnóstico del servicio de referencia se seleccionará una población identificada por todas aquellas consultas enviadas a la sección “Registrarse” y “Contáctenos” del portal web de la BVCI, que se realizaron desde que la Biblioteca Virtual obtuvo su dominio público en Internet, el 21 de febrero, hasta el 14 de julio del presente año. A ello debemos sumar un análisis cualitativo de una muestra conformada por el número de las consultas seleccionadas bajo criterios temáticos orientados al servicio de referencia. Los resultados de este análisis permitirán identificar el tipo de demanda de información de los usuarios, así como los ejes temáticos más solicitados.

La investigación tendrá una sola variable de tipo cuantitativa con los siguientes indicadores:

Tabla N° 1
Variables e indicadores de investigación

Variable cuantitativa	Indicador	Ítem
Registro de los usuarios y consultas realizadas a las secciones “Registrarse” y “Contáctenos” del portal web de la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional – BVCI en el Perú.	<ul style="list-style-type: none"> • N° de usuarios. • N° de registros. • N° de consultas seleccionadas según criterios establecidos. • N° de mensajes. 	Tipo de información solicitada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Bibliotecas virtuales y digitales

En la actualidad, con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las bibliotecas, se está logrando la evolución de las mismas en cuanto a los servicios bibliotecarios tradicionales y al tipo de colección que albergan, reduciendo las barreras de tiempo y lugar para lograr el intercambio de información. En este contexto, Internet juega un papel importante en la búsqueda y difusión de la información, posibilitando el acceso a ella desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que permite a los usuarios satisfacer sus necesidades de información sin tener un contacto directo con el bibliotecario, es decir con la biblioteca.

Los bibliotecólogos y profesionales de la información debemos aprovechar el uso adecuado de estas tecnologías para la implementación de nuevos servicios a la medida del usuario y proporcionarle de esta manera la información que necesita en el momento oportuno, ofreciéndole no solo el acceso al acervo bibliográfico de la biblioteca sino la búsqueda de recursos de información que complementen la información proporcionada por la misma. De esta forma, la biblioteca se convierte en agente actor entre la información y los usuarios, además de ejecutora de las tecnologías de información y comunicación.

2.1.1 Definiciones

Debido a las diferentes nociones y discusiones en torno a los términos “biblioteca virtual” y “biblioteca digital”, se desarrollarán ambos conceptos desde el punto de vista de algunos autores especialistas en el tema, con el fin de brindar un contexto específico y definir el concepto de “biblioteca virtual” que se utiliza en el desarrollo del presente informe.

López (2000), citado por Faba y Nuño (2004), define a la biblioteca digital como un “repositorio de acervos y contenidos digitalizados, almacenados en diferentes

formatos electrónicos por lo que el original en papel, en caso de existir, pierde supremacía. Generalmente, son bibliotecas pequeñas y especializadas, con colecciones limitadas a sólo algunos temas” (p. 20). Por otro lado, la biblioteca virtual la define como:

Es aquella que hace uso de la realidad virtual para mostrar una interfaz y emular un ambiente que sitúe al usuario dentro de una biblioteca tradicional. Hace uso de la más alta tecnología multimedia y puede guiar al usuario a través de diferentes sistemas para encontrar colecciones en diferentes sitios, conectados a través de sistemas de cómputo y telecomunicaciones (p. 21).

El autor al referirse a contenidos digitalizados se remite al proceso de digitalización mediante el cual el documento impreso pasa a convertirse en electrónico, de esta forma es manejable en cuestión de resguardo (computadoras, CD-ROM u otros dispositivos de almacenamiento), autenticación del documento, el libre acceso de uso (copiar partes del texto, imprimir, grabar) y la difusión a través de catálogos en línea alojados en la página web de la biblioteca.

Así, podemos mencionar a Ershova y Hohlov (2000), citados por Sánchez (2003), quienes definen la biblioteca digital, frente a la virtual:

... como un sistema distribuido de información que asegura el almacenamiento fiable y el uso eficaz de colecciones, heterogéneas de documentos electrónicos (textos, gráficos, audio, video, etc.) mediante redes globales de transferencia de datos de una manera conveniente para el usuario final.

De esta forma, podemos definir a la biblioteca digital como aquella que almacena documentos electrónicos cualquiera que se su origen, como puede ser la digitalización del documento impreso o almacenado en dispositivos electrónicos, este es el caso de los CD-ROM de información, base de datos y DVD de audio y video, con la finalidad de brindar la información en formato digital a disposición del usuario, mediante redes locales (Intranet) o sistemas de redes (Internet).

Sin embargo, con relación a sus servicios de información y documentación, la biblioteca digital no necesariamente se caracteriza por ofrecerlos a través de Internet, sino en forma tradicional, es decir mediante una sala de consulta y préstamo, a diferencia de la biblioteca virtual, definida por Hípola, et al. (2000), citado por Ferrada (2005), como:

... aquella que da un valor añadido a la biblioteca digital complementándola con servicios bibliotecarios y documentales, en los cuales interviene, de forma constante el elemento humano, que ayuda y complementa la acción del usuario, dándole estos servicios de forma virtual (a distancia), y que aprovecha la respuesta virtual de los usuarios para organizar la información y los contenidos que éste necesita, o para darle las herramientas necesarias para obtener información.

De tal manera, la interacción con el usuario se convierte en virtual, esto es, en tiempo real sin la necesidad del contacto físico para ofrecer la información adecuada, según sus necesidades, en cualquier momento y desde cualquier lugar, así como los servicios de información que requiera. Respecto a este punto, Lozano (2003), citado por San José, Espantaleón, Santiago y Díaz (2003), plantea:

La Biblioteca Virtual es concebida como un punto de acceso a la información, contenida en cualquier otro centro, a través de las redes de comunicación y utilizando las nuevas Tecnologías de Información. Sus contenidos están en soporte electrónico y digital, suponen mayor accesibilidad a la información, más adaptabilidad al usuario y menor coste de acceso y gestión.

Esta definición se ajusta al contexto actual y realidad que se pretende lograr con la definición de biblioteca virtual, al permitir el acceso a la información y el contacto con el usuario a través de Internet.

A modo de conclusión, y según los autores Villa (2005) y Alfonso (2005), la biblioteca virtual va ofrecer al usuario todos los recursos de información que puedan almacenar o seleccionar a través de redes como la Internet, para lo cual deberá poseer una computadora y mediante ella acceder vía web a la colección y a los servicios de información que esta pueda tener. La colección de la biblioteca virtual, a diferencia de la tradicional, no se va a almacenar en soportes impresos y en un lugar determinado, sino por el contrario, en servidores de alta capacidad de almacenamiento, que permitirá el acceso del usuario a través de una plataforma web diseñada para la búsqueda y recuperación de la información.

2.1.2 Características

Existen ciertas características que pueden distinguir a la biblioteca virtual de las denominadas bibliotecas tradicionales, digitales, electrónicas; entre ellas podemos mencionar, la más importante: la interacción con el usuario a través de Internet. Sánchez (2003) menciona que una “biblioteca virtual debe poseer, entre otras

características: un entorno fácil y amigable, contenidos específicos, servicios personalizados, respuesta just-in-time”. El acceso a la información y a los contenidos documentales de la biblioteca se realiza a través de una página web que deberá estar diseñada, centrada en el usuario y en los objetivos de la biblioteca, lo que le permitirá el acceso remoto a la información de manera sencilla, con la posibilidad de acceder a la documentación sin complicaciones, como lo menciona Martínez (2007):

Para el desarrollo de una biblioteca digital deben considerarse algunos aspectos: a) que no es una entidad individual, b) que requiere tecnología que ligue los recursos, c) que necesita de ligas entre la biblioteca y los servicios de información transparentes para el usuario, d) que la meta sea el acceso universal a las bibliotecas digitales, y e) que las colecciones digitales de la biblioteca no restrinjan el acceso a los documentos.

Existen dos características que se podrían considerar intrínsecas al momento de describir a la biblioteca virtual, una de ellas es el uso de las actuales y las más modernas tecnologías de información y comunicación para poder interrelacionarse con el usuario, y la segunda es su colección digitalizada, electrónicamente almacenada, disponible para la comunidad de usuarios.

En este punto, es importante mencionar los elementos comunes a los diversos términos con los que se designan a las bibliotecas virtuales – electrónicas – digitales, ejemplo de ello es lo que propone *Association of Research Libraries* (2003), citado por San José, Espantaleón, Santiago y Díaz (2003):

- No debe ser una entidad individual.
- Requiere que haya medios tecnológicos para enlazar recursos.
- Los enlaces y los servicios de información deben ser transparentes para los usuarios
- No deben limitarse a suplir documentos, sino que deben ofrecer otros elementos digitales que no pueden suministrarse en formato impreso.

Por otro lado, Valderrama (2005) desarrolla las diferentes características que distinguen a las bibliotecas tradicionales:

Las bibliotecas físicas, como su nombre lo indica, requieren de un lugar físico para funcionar, en el que se prestan los diferentes servicios, y al cual deben desplazarse los usuarios de la comunidad que atienden. La biblioteca virtual, sin embargo, no tiene un lugar definido, su lugar es el ciberespacio, y puede ser consultado en cualquier momento y desde cualquier lugar, para lo cual, el interesado, debe poseer conexión a Internet, y en caso de ser necesario, deberá autenticarse como miembro de la comunidad, para acceder a los servicios que presta.

En suma, y como se menciona con anterioridad, la biblioteca virtual está compuesta por dos agentes de actuación: el primero es la Internet, que va de la mano con la información que se hace valer de las redes de comunicación para llegar al usuario. Este aspecto es remarcado por Cañedo (2000) al señalar:

Cuando se habla de biblioteca virtual, se refiere un tipo de biblioteca en la que es posible el acceso remoto tanto a los servicios como a los fondos (colección virtual o que puede consultarse electrónicamente) mediante redes electrónicas que interconectan a la biblioteca con sus usuarios, con independencia del lugar en el que éstos se encuentren. Este concepto se aplica también a la representación (simulación de la realidad) de los recursos y los servicios de ésta por medio de una interfase visual y espacial.

Entonces podemos concluir que la biblioteca virtual debe adoptar y diseñar mecanismos para la comunicación con el usuario, así como a los servicios de información que posee, independientemente del espacio geográfico y de tiempo, para que los usuarios pueden acceder a ella en cualquier momento y lugar, si es posible de manera simultánea. De tal manera, va creándose una comunidad de usuarios virtuales con características específicas y requerimientos de información que serán objeto de estudio por parte de los profesionales de información, a fin de lograr la satisfacción del usuario remoto y la eficiencia de los servicios de información virtuales.

El segundo agente inherente al concepto desarrollado aquí es el acervo documental, este tipo de biblioteca ofrece al usuario todo el material que alberga su colección a través de Internet, sin contar en algunos casos con el material impreso, lo que la diferencia de la biblioteca digital, que se inicia con documentos impresos y cuya colección y servicios no necesariamente pueden estar a disposición a través de un portal web o mediante programas especializados para la interacción con el usuario en tiempo real.

2.2 Servicio de referencia virtual

Los servicios de información que ofrecen las actualmente denominadas bibliotecas virtuales o digitales están adoptando características singulares con valor añadido a comparación de los servicios de referencia tradicionales, esto implica que, al existir una evolución conceptual y contextual de las bibliotecas debido a las tecnologías de información y comunicación, los servicios de consulta y de información tendrán la

misma evolución generada por la adopción de esas nuevas formas de comunicación con el usuario y los medios para el intercambio de la información que nos ofrece la aplicación de dichas tecnologías. Todo lo anterior ocurre sin perder el eje fundamental del servicio de referencia, que tal como su nombre lo indica, brinda información sobre alguien o algo. Es decir, se establece como necesidad inmediata la satisfacción de los usuarios.

2.2.1 Definición

Facilitar el acceso a la información y proporcionarla de manera oportuna, eficaz y eficiente son características que distingue al servicio de referencia. La utilización y el impacto de las tecnologías de información y comunicación en el servicio permiten un crecimiento exponencial de usuarios con necesidades de información específicas en un entorno proporcionado por Internet. Ante ello, el servicio de referencia tiene el reto de ir de la mano con estos avances, de tal manera que utilice las mencionadas tecnologías para crear mecanismos de comunicación y acceso a información de calidad.

De esta forma, podemos establecer como antecedente y contexto del término de referencia virtual al servicio de referencia tradicional, el cual es definido por Sánchez (2003) como:

El servicio de consulta y referencia es responsable de posibilitar el acceso a la información de quien la necesite, en el momento y en la forma precisa. Atender las peticiones de los usuarios, a partir no sólo del material disponible en la biblioteca, sino de todo lo que existe a escala mundial, es una imperiosa necesidad. La realidad inmediata de la biblioteca es Internet, la cual ha creado nuevas formas de organizar, almacenar, recuperar, transmitir y adquirir información y ha generado nuevos servicios de información.

La terminología utilizada por los distintos autores para referirse al servicio de referencia virtual también es empleada indistintamente para relacionarlo a las bibliotecas denominadas digitales o híbridas. Así lo distingue Guijarro, Vélez y Carrillo (2003) que ponen de manifiesto:

... en la medida en que han ido ganando terreno en los últimos años las llamadas bibliotecas “híbridas”, mediante la incorporación progresiva de todo tipo de documentos electrónicos, y se han ido extendiendo los servicios al usuario a través de Internet, las bibliotecas han necesitado adaptar al entorno web dichos servicios, adecuar la metodología de evaluación de uso de los servicios al entorno digital y repensar el servicio de referencia, tradicionalmente basado en la

entrevista personal (“face-to-face”), en un entorno web, bien mediante métodos síncronos (“chat”) o más habitualmente asíncronos (correo electrónico o formulario web).

El servicio de referencia virtual se basa en la adaptación de las posibilidades de acceso que ofrece Internet para la comunicación con el usuario y la entrega de la información, sin dejar de lado otras modalidades de comunicación como menciona *Reference and User Services Association*, citado por la ALA (2003):

1.1 Virtual reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where users employ computers or other Internet technology to communicate with librarians, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, e-mail, and instant messaging.

1.2 While online sources are often utilized in provision of virtual reference, use of electronic sources in seeking answers is not of itself virtual reference.

1.3 Virtual reference queries are often followed-up by telephone, fax, and regular mail, even though these modes of communication are not considered virtual.¹

El autor que más desarrolla la complejidad del término y la naturaleza del servicio es Manso (2007) al afirmar: “Sobre esta modalidad de servicio aún no existe un criterio único en cuanto a denominación y concepción, por eso se la denominan indistintamente: en línea, digital, electrónico y virtual”. Asimismo, analiza las definiciones de ciertos autores, señalando que es posible apreciar “... que todas comparten una idea central: el uso de las tecnologías de la información para facilitar la comunicación a distancia entre el usuario y los bibliotecarios o expertos”, definiéndolo “como aquel que mediante el empleo de las tecnologías de información permite la comunicación del usuario con el bibliotecario o experto en una temática, en cualquier momento y lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas”.

Por lo tanto, el servicio de referencia virtual no solo se limita a la entrega de información y la comunicación con el usuario, sino es el valor agregado que proporciona a los servicios de información que las bibliotecas tradicionales ofrecen, como son el servicio de Difusión Selectiva de Información – DSI, las alertas bibliográficas, los boletines electrónicos informativos y el correo electrónico. Siguiendo

¹ 1.1 La Referencia Virtual es un servicio de referencia iniciado por vía electrónica, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar presentes físicamente. Los canales de comunicación utilizados frecuentemente en la referencia virtual son: *chat*, videoconferencia, voz sobre IP, *e-mail* y mensajería instantánea.

1.2 Si bien, las fuentes en línea son a menudo utilizadas en la prestación de la referencia virtual, el uso de fuentes electrónicas para la búsqueda de respuestas, no es considerado como referencia virtual.

1.3 Las consultas de referencia virtual son a menudo seguidas por teléfono, fax y servicio de correo postal, sin embargo, estos tipos de comunicación no se consideran virtuales. (Traducción del autor)

lo antepuesto, Barrios (2006) define al servicio de referencia virtual:

... como el uso de la computadora y las tecnologías de las comunicaciones como el chat, el correo electrónico, el teléfono y el fax para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar. La asistencia en la referencia virtual puede en algunas ocasiones tener actividades de seguimiento no virtuales tales como teléfono, fax y visita presencial a las facilidades físicas de la biblioteca para búsquedas de referencia extendidas.

Grodzins (2003), citado por Jiménez (2004), define:

... los servicios interactivos que utilizan el chat y los programas de voz, como servicios de referencia virtuales y afirma que los servicios suministrados mediante sistemas sincrónicos, como el correo electrónico o los formularios, si bien forman parte del servicio de referencia digital, no deben considerarse dentro de lo virtual.

En varias investigaciones Barrios (2006) y Jiménez (2004) se concluye que el servicio de referencia virtual utiliza las plataformas web de Internet, así como los medios de comunicación electrónicos para brindar y difundir la colección y la información albergada en la biblioteca. De tal manera, se puede identificar elementos indispensables para la implementación y desenvolvimiento del servicio, tal como lo señala Berube (2003) al exponer que:

A digital reference transaction will usually include the following elements:

- The user
- The interface (web form; e-mail; chat; video etc.)
- Electronic resources (including electronic or CD-based resources; web resources; local digitised material etc), as well as print resources
- The information professional²

Ferrada (2005) refuerza lo señalado por Berube (2003) al mencionar que:

... la naturaleza de estos cambios, impone nuevas exigencias a la hora de informar y de formar a los usuarios que debemos tener presente a la hora de diseñar nuevos servicios, en este entorno virtual, uno de los servicios que tendrán un mayor impacto, y desde donde podemos trabajar en futuras innovaciones por el impacto que significaría en la relación “Bibliotecario –Usuario”, será el (sic) la Referencia Virtual (p. 37).

2.2.2 Formas de comunicación

² Una operación de referencia digital normalmente incluirá los siguientes elementos:

- El usuario
- La interfaz (formulario web, *e-mail*, *chat*, vídeo etc.)
- Recursos electrónicos (incluidos los medios electrónicos o CD; recursos en línea; el material digitalizado, etc.), así como los documentos impresos
- El profesional de la información (Traducción del autor)

Borguez (2005) desarrolla la tipología de la referencia virtual/digital de la siguiente manera:

- Referencia digital asincrónica: por ejemplo, consultas por correo electrónico y por medio de formularios en la Web, por la cual los usuarios envían una consulta y el bibliotecario la responde después.
- Asíncronica: ocurrencia de 2 o más eventos o acciones separados que ocurren en tiempos diferentes. En comunicaciones una respuesta que se demora debido a la naturaleza del medio de transmisión.
- Referencia digital sincrónica: por ejemplo, sesiones de chat y voz sobre IP, por la cual el usuario y el bibliotecario se comunican en tiempo real.
- Sincrónica: la ocurrencia de 2 o más eventos o acciones separados en el mismo momento en el tiempo. Los eventos o acciones pueden ocurrir a intervalos regulares o irregulares.
- Tiempo real: algo que sucede inmediatamente en el momento presente, por ejemplo, un reporte o un registro de eventos hecho simultáneamente con su ocurrencia. En computación, proceso, operación o rutina que ocurre rápidamente y que sucede simultáneamente en tiempo verdadero, por ejemplo, chat reference.
- Por medio del chat, la tendencia es que el bibliotecario guíe a través de una o dos sentencias al usuario a través del proceso de búsqueda. Muchas veces la apertura de una ventana separada facilitada esta tarea para poder conducir al usuario y describir el proceso paso a paso.

Los distintos tipos de referencia antes señalados son sintetizados por Estévez (2001) al declarar que los tipos de referencia digital se pueden establecer en función del tipo de respuesta que recibe el usuario que utiliza este servicio, dividiéndolos en:

- Referencia digital asíncrona. Cuando el usuario realiza la pregunta a través de un formulario web o de un correo electrónico y espera la respuesta del bibliotecario. La principal ventaja es que el usuario puede iniciar la consulta en cualquier momento. Es preferible la utilización de un formulario web, ya que éste puede guiar al usuario para estructurar la consulta y facilitar al bibliotecario la información que necesita para conocer las necesidades reales del usuario. Formulario Pregunte al Bibliotecario de la Biblioteca Nacional de España. Formulario dirigido a investigadores y atendido por personal especializado, destacamos los campos: Tema de investigación y Recursos ya utilizados, consultados.
- Los formularios digitales deben sustituir la entrevista personal que permite al bibliotecario conocer las necesidades de información y el nivel de ayuda que precisa el usuario solicitante.
- Referencia digital síncrona. Es aquella en que la comunicación entre el usuario y bibliotecario se produce en tiempo real a través de chats, e incluso videoconferencia. La ventaja de este tipo de consultas es la interacción entre usuario y bibliotecario pudiendo acotar más la pregunta o búsqueda del usuario, a modo de entrevista.

Manso (2007), por otro lado, presenta la siguiente tipología de servicios de referencia virtual

Tabla N° 2
Tipología de servicios de referencia virtual

Por el empleo de Tecnologías de Información	Asíncronos	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Formularios web
	Sincrónicos	<ul style="list-style-type: none"> - Chat - Videoconferencia
Por la presencia de la información	Servicios de información	<ul style="list-style-type: none"> - Listas de links
	Valor agregado	<ul style="list-style-type: none"> - Instrucción - Buscadores - Links agrupados por materias
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Foros discusión - Chat - Correo electrónico
	Transacción	<ul style="list-style-type: none"> - Reservación de préstamos - Desiderata - Registro de datos - Transferencia de archivos
Por el alcance	<ul style="list-style-type: none"> Local Global 	
Por la gestión o administración	<ul style="list-style-type: none"> Individual Cooperativo 	

Fuente: Manso Rodríguez, R. A. (2007).

2.2.3 Características del servicio

La IFLA (2004) señala las siguientes recomendaciones a tomar en cuenta al momento de diseñar el servicio de referencia virtual, basadas en una planificación realista y en los recursos financieros disponibles, así como en las necesidades que se observan en la comunidad en la que sirve:

- Crear un grupo de trabajo de administradores y profesionales de la institución para investigar las opciones de servicios posibles y establecer prioridades.

- Elaborar objetivos concretos: ¿Cómo atenderá este servicio las necesidades de la comunidad? ¿Cómo podría evolucionar este servicio con el transcurso del tiempo?
- Elaborar propuestas de actuación.
- Evaluar los servicios y programas informáticos disponibles.
- Determinar los servicios y programas informáticos necesarios.
- Establecer las fuentes de financiación más seguras.
- Solicitar información a los clientes.
- Comprobar si otras instituciones (locales, regionales, etc.) podrían estar interesadas en aunar los recursos para fomentar un servicio cooperativo.
- Volver a evaluar las propuestas iniciales basándose en los logros obtenidos a partir de los pasos anteriores.
- Presentar un plan de acción y asegurarse el apoyo de la dirección (p. 14).

Al diseñar el servicio de referencia es indispensable señalar pautas, procedimientos y características que permitan implantar el servicio de forma adecuada y sostenible a través del tiempo, entre esas cualidades García Delgado (2003) refiere:

Existen tres características intrínsecas y peculiares del servicio de referencia a tener en cuenta a la hora de implantarlo: la escalabilidad, la ambigüedad y el tiempo de respuesta. La primera se refiere a la cantidad de solicitudes que el servicio puede responder de acuerdo con los criterios de calidad marcados (pp. 321-322).

La segunda se relaciona a la cantidad de información requerida por el usuario, y la tercera, se concentra en el tiempo que se le dedicará a la respuesta, que puede variar de ser una respuesta instantánea o desde un día a meses para la elaboración.

Lankes (2000), citado por García Delgado (2003), identifica cinco componentes fundamentales en los servicios de referencia digital que bien pueden ser usados en entornos virtuales:

- Recepción por vía electrónica de la pregunta
- Envío al especialista
- Composición de la respuesta de acuerdo con la política del servicio
- Envío de la respuesta
- Seguimiento e identificación de los temas más demandados para elaborar estadísticas y la generación de archivos de preguntas y respuesta (p. 322).

Estos componentes conforman una línea de acción para la comunicación con el usuario, mediante el correo electrónico, el cual es utilizado por la mayoría de ellos porque permite la interacción con personas, instituciones o empresas sin importar el lugar y la zona horaria.

2.2.3.1 Recursos humanos

La interacción profesional de la información – información (documentación) – usuario es la cadena fundamental para diseñar medios de comunicación, transferencia de documentación, difusión de información y el servicio de referencia virtual.

De esta manera, Jara (2002) menciona que:

... la tarea principal del referencista es estar al frente de uno de los puntos de atención, sea para atender al usuario en persona, en el mostrador de referencia, o para comunicarse mediante un sistema de referencia virtual. Generalmente una biblioteca que ofrece referencia virtual cuenta para ello con profesionales provenientes de diversas disciplinas y comparten la atención a los usuarios (p. 22).

De tal manera se puede definir como función principal del profesional a cargo del servicio de referencia satisfacer las necesidades de información de aquellos usuarios que acuden a él, sea de manera física, mediante un módulo de consulta situado en una sala de referencia, o mediante los medios electrónicos y los entornos virtuales en el que se puede desenvolver el servicio.

El personal al que se hace mención como referencista debería ser un bibliotecólogo o profesional de la información que cumple un rol importante y esencial en el servicio de referencia virtual, porque es el agente intermediario, proactivo entre el usuario y la información que puede ser tanto escrita como electrónica.

La IFLA (2004) en cuanto a la administración del servicio de referencia orientado al personal recomienda:

- Seleccionar personal participativo atendiendo al interés (aspecto clave), capacidades, disponibilidad, conocimientos informáticos y aptitudes de comunicación interpersonal...
- Establecer quién proporcionará el apoyo técnico necesario dentro de la institución o consorcio.
- Decidir quiénes serán los miembros del personal responsable que controlarán el cumplimiento de las restricciones de uso.
- Decidir quiénes serán los miembros del personal que controlarán el cumplimiento de las restricciones de uso.
- Decidir quiénes serán los miembros del personal responsables de asegurar que las “Normas para el Servicio de Referencia Digital” se cumplan.
- Planificar la integración del “Servicio” en los procedimientos diarios y el flujo de trabajo. Normalizar los procedimientos para que cuando haya personal ausente, no se pierdan preguntas de referencia (p. 15).

Asimismo Berube (2003) menciona que el equipo necesario para empezar a brindar este servicio incluye:

- Researchers (librarians; library assistants) to gather the information to answer questions.
- A co-ordinator to assign questions and to monitor answers; to schedule staff.
- IT support for running networks, maintaining web pages and scripts.
- Data entry staff to input and send responses.³

Internet es una vía para la comunicación y transferencia de información que las bibliotecas y unidades de información están afrontando, está creando nuevas formas de organizar, almacenar, difundir y recuperar la información electrónica que conforman las colecciones de las bibliotecas virtuales. En tal sentido, se da una evolución en cuanto a las necesidades informativas de los usuarios para lo cual el profesional de información del servicio de referencia, y su equipo multidisciplinario de profesionales, deben trabajar en conjunto y, mediante un trabajo cooperativo y equitativo, conformar el servicio de referencia con el fin de crear nuevas respuestas, con valor agregado, que aseguren que la información que proporcionen sea de calidad y orientada a la satisfacción de las necesidades del usuario.

2.2.3.2 Perfil del bibliotecario virtual

Es necesario que tanto el personal como el equipo que conforme y brinde el servicio de referencia posean capacidades y disponibilidad en cuanto a conocimientos informáticos para que pueda administrar, seleccionar y disseminar toda la información que exista en Internet. Al mismo tiempo, deben ser capaces de utilizar las diferentes fuentes de información digitales y lograr una satisfactoria comunicación interpersonal con el usuario. Jara (2002) refiere que el referencista del servicio de referencia virtual debe:

- contar con una sólida cultura general que le permita interpretar correctamente las preguntas y ubicarlas en su contexto general, período o situación geográfica;
- contar con una especialidad vinculada con la especialidad de la biblioteca en la que trabaja;
- poder desarrollar correctamente la entrevista de referencia;
- conocer a fondo la colección de referencia a su disposición...
- además un excelente dominio de la lengua materna, hablar y comprender por lo menos la lengua extranjera de uso más frecuente en el país...
- manejar confortablemente la tecnología con la que trabajará...
- conocer a fondo la colección virtual, general y de referencia, que está al alcance del usuario

• ³ Investigadores (bibliotecarios, asistentes de biblioteca) encargados de recolectar la información para responder a las preguntas.

• Un coordinador para asignar las preguntas, monitorear las respuestas, y programar al personal.

• Soporte tecnológico para el funcionamiento de las redes, el mantenimiento de las páginas web y *scripts*.

• Un personal encargado para el ingreso y envío de respuestas. (Traducción del autor)

- a distancia.
- conducir una eficiente entrevista de referencia...
- dominar estrategias de búsqueda electrónica y conocer las virtudes y defectos de las diversas interfaces de búsqueda (pp. 21-22).

La IFLA (2004) dentro de sus recomendaciones refiere las siguientes aptitudes más importantes que un bibliotecario de referencia debe poseer:

- Multitarea
- Clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita
- Conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea.
- Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas.
- Conocimientos de los recursos de referencia.
- Estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados (p. 16).

El profesional de la información debe actuar con toda la profesionalidad que el servicio demanda, es decir, debe aplicar y ejecutar todas sus habilidades y conocimientos necesarios para satisfacer las demandas informativas de los usuarios. Muchos de esos usuarios tienen acceso a Internet, sea desde sus casas, trabajo o centros de estudios, lo que los hace más exigentes en cuanto a las características de las fuentes de información, solicitando que el acceso sea rápido, gratuito, no implique demasiado esfuerzo, ni sea exhaustivo; requerimientos que el profesional de la información deberá satisfacer con éxito.

A ello debemos sumar la paciencia y la docencia necesaria para enfrentarse en algún momento a un grupo de usuarios que no tengan las habilidades suficientes para obtener la información, debido al desconocimiento de las diferentes herramientas que existen de búsqueda de información.

Para Borguez (2005), el "... punto crucial de la formación de los bibliotecarios para brindar el servicio de referencia virtual, es tener el profundo conocimiento de los recursos electrónicos para poder responder con rapidez a las demandas y eventualmente brindar una correcta instrucción al usuario", que el profesional de la información tenga un dinámico manejo de Internet, de los buscadores, del correo electrónico, de los sistemas de mensajería instantánea y del programa utilizado para la referencia virtual, así como una gran capacidad de concentración puesto que muchas veces deberá contestar demandas en forma simultánea.

En tal sentido, se hace necesario que el profesional de la información domine todas las herramientas que proporcionan las tecnologías de información y comunicación para que pueda buscar, seleccionar, administrar y diseminar la información que necesita el usuario.

2.2.3.3 Políticas de comunicación con el usuario

La relación del profesional de la información con el usuario en el servicio de referencia es un elemento importante e indispensable para la realización del mismo, considerada como la clave del éxito para el intercambio de información. Esta relación se va a desarrollar mediante un proceso de comunicación, en el cual la interacción con el usuario del servicio de referencia virtual demandará un rediseño y adaptación de las políticas orientadas al desarrollo de este tipo de servicio. Algunas de estas políticas se relacionan a las pautas necesarias para regir el comportamiento que debe tener el profesional de la información con el usuario durante el desarrollo del servicio, así como las prohibiciones y restricciones que deben tener tanto el profesional como el usuario durante dicha comunicación e interacción.

Estas políticas serán adaptadas por cada unidad de información en el desarrollo de sus servicios de referencia. En la actualidad, con el uso de las tecnologías de información y las actuales redes de comunicación, la interacción con el usuario se convierte en una relación “no personal”, donde el profesional de la información y el usuario establecen una comunicación a través de medios electrónicos, como el fax, el correo electrónico y la Internet, mediante los programas instantáneos de mensajería adoptados para el servicio de referencia virtual, de manera que se establece una relación personalizada a nivel virtual.

En este contexto, las políticas de comunicación para el servicio de referencia se adecuarán a la realidad que presentan los servicios de referencia virtual, donde el usuario real del servicio se convierte en un usuario remoto, complicando la identificación del mismo, así como sus necesidades reales. De tal forma, las políticas y las pautas orientadas a la comunicación se vuelven indispensables para lograr la

atención y comprensión de los requerimientos del usuario y el intercambio de información.

Entre estas políticas se contempla al elemento humano como fundamento del servicio, el cual deberá comportarse según una ética profesional aprendida y adoptada. Como lo mencionan Villa (2005) y Alfonso (2005):

Este es el reto que tenemos los bibliotecarios, aceptar los desafíos que impone el desarrollo tecnológico, enfrentar con éxito las exigencias actuales de la profesión y utilizar las crecientes facilidades que proporciona esta red de redes, para asegurar el acceso a la información y satisfacer las necesidades del usuario, con ética humanismo y conocimientos.

El comportamiento del profesional de la información y del usuario deberá regirse a unos parámetros de conducta establecidos. Una de las experiencias de estas políticas de conducta aplicadas para el servicio de referencia virtual es la propuesta por Barrios (2006):

La conducta aceptable tanto en términos del usuario como del referencista es de manera formal y respetuosa. No se tolerará ningún comentario ofensivo u obsceno. De observar una conducta ofensiva u obscena el bibliotecario terminará la sesión de chat inmediatamente. De la misma forma el usuario podrá comunicar cualquier conducta que entienda ofensiva u obscena a su persona de parte del bibliotecario.

No se permitirá pedidos de bienes, servicios o “spam” por parte del usuario. Se ofrecerán solamente servicios, por parte del bibliotecario, que ayuden a los usuarios en su investigación.

Se debe evitar escribir utilizando todas las letras en mayúsculas. Es difícil de leer y se puede interpretar como si se estuviera gritando o rudeza.

El Servicio de Referencia Virtual no promueve la compra de servicios de información. Por tanto el usuario debe ejercer cautela al respecto. El servicio no se hace responsable por el uso de información personal tales como número de tarjeta de crédito, seguro social, entre otros.

Se puede establecer que la comunicación con el usuario del servicio de referencia virtual se va a desarrollar de dos maneras: por el correo electrónico (asíncrona) y por programas de mensajería instantánea o videoconferencia (síncrona).

Para la comunicación por correo electrónico, las normas a conducir para el servicio se orientan a la forma de la respuesta redactada por el profesional de la información, la cual deberá seguir ciertas directrices basadas en las desarrolladas por la IFLA (2004) en relación a la estructura de la respuesta a las consultas redactada por correo electrónico.

Lo importante en este aspecto es brindar la información y las indicaciones

necesarias para que pueda hacer uso de la información y documentación proporcionada en la respuesta, además debe indicar el tiempo de demora que tendrá la respuesta y señalar que si necesita más información podrá reformular su pregunta y hacerla llegar nuevamente a la biblioteca, la cual será atendida a la brevedad posible.

Con relación a lo antes mencionado, se presentan las siguientes pautas que el profesional de información responsable del servicio deberá seguir para la comunicación y absolución de las consultas por correo electrónico:

- Expresar cordialidad en el saludo de bienvenida al servicio y despedida, indicándole al usuario que es grato atender y satisfacer sus necesidades de información.
- Corregir la ortografía y la redacción antes de enviar la respuesta.
- Indicar las fuentes de información utilizadas para la respuesta, las cuales serán evaluadas previamente por el equipo de trabajo del servicio según criterios de evaluación:
 - Criterios de evaluación para recursos impresos: Autor, Fecha de Publicación, Edición o Revisión, Editor, Título, Público Destinatario, Difusión, Estilo.
 - Criterios de evaluación para revistas, Precisión, Autoridad, Actualidad, Objetividad.
 - Criterios de evaluación para recursos web: Autor, Contenido, Nombre del Dominio, Fecha de la última Revisión, Objetividad, Autoridad y Precisión (IFLA, p. 23).

Asimismo se debe informar acerca del procedimiento de la búsqueda y recuperación de la información, de tal manera que se capacite al usuario con el fin de convertirlo en un agente activo de información; así como indicar los datos necesarios para comunicarse con la biblioteca y con el profesional de información a cargo del servicio.

En cuanto a la comunicación en tiempo real, la IFLA (2004) recomienda ciertas pautas a seguir durante el proceso de comunicación con el usuario:

- Ayudar al usuario en la formulación de sus necesidades de información, usando técnicas de preguntas con final abierto, necesarias para determinar la orientación de la pregunta y el grado de respuesta de la misma.
- Explicar el proceso de búsqueda de información al usuario, de manera descriptiva y didáctica con la finalidad que el usuario entienda el procedimiento realizado, y si el *software* utilizado para la comunicación lo permite, mostrarle los pasos a seguir a través de imágenes en tiempo real.

- En el caso que el comportamiento del usuario fuera inadecuado e incumpla las normas establecidas por el servicio se deberá emitir un informe al usuario indicándole su comportamiento incorrecto y terminar la comunicación.
- Evitar las respuestas tipo sí y no, porque puede interpretarse como poco amigable, y las respuestas demasiadas largas, lo que dificultaría la linealidad de la lectura, evitando en todo momento utilizar terminología que el usuario no pueda entender, aplicando un vocabulario controlado y coloquial para brindarle confianza y seguridad al usuario.
- En los casos donde el número de usuarios conectados al servicio supere la disponibilidad del equipo de trabajo para responder las respuestas, será necesario indicar al usuario que deberá esperar un tiempo determinado debido a que se están atendiendo otras peticiones establecido por un orden de llegada; ofreciéndole la posibilidad de redactar su pregunta por otro medio, como el correo electrónico o revisar los demás servicios y recursos de información ofrecidos por la biblioteca en su portal web mientras espera.

Además de estas pautas de conducta para la comunicación con el usuario se deberá tomar en cuenta algunos aspectos que son necesarios al momento de diseñar y formular el servicio. Uno de ellos es la privacidad de aquella información que se origina de la comunicación con el usuario y la legalidad en torno a los documentos electrónicos y las fuentes de información. A diferencia de los servicios de información de las bibliotecas tradicionales, las bibliotecas virtuales, como se mencionó con anterioridad, tienen la característica de ofrecer la información a través de Internet, de manera que esta deberá cumplir con todos los reglamentos legales circunscritos a los documentos de archivo y al material bibliográfico, contemplando la idea de que si no se cumplen, pueden acarrear posibles problemas legales, así lo menciona y desarrolla Berube (2003):

At present most digital reference transactions have a textual component. There are, therefore, more potential areas of legal conflict, including:

- Data protection; because of the text- and computer-based nature of digital reference, there is more opportunity for collecting personal data, as well as more potential for abuse, intentional or not
- Confidentiality; in addition to personal data, the content of users requests should also be protected, and handled in a non-judgemental way
- Re-use of information; the use of transaction contents in articles and reports might require consent, or at least protection of personal data

- Transaction and content compliance with local, national and international rules; users as well as librarians might be prohibited from exchanging information in accordance with acceptable use and filtering policies
- Intellectual property rights and proprietary use; such as licensing issues with supplying commercial information to non-local users
- Liability/Third party claims; such as supplying information which may have a detrimental effect or which might be put to questionable use
- Warranty of Info; such as accountability for information supplied.⁴

La información que se maneja dentro de la comunicación con el usuario del servicio de referencia en las bibliotecas tradicionales es considerada -a diferencia de las bibliotecas virtuales- como personal en tiempo y espacio, en la cual el usuario que acude a la sala de referencia sigue las instrucciones de uso y políticas que el servicio posea, a fin de formular sus respectivas consultas y recibir la orientación necesaria para formular su pregunta. En el caso del servicio de referencia virtual, por el carácter “no personal” en su comunicación con el usuario, va a generar que se realice mediante plataformas virtuales, cuya característica principal es permitir el acceso sin restricciones de espacio y tiempo y en algunos casos de manera simultánea. Por lo tanto, se hace necesario generar propuestas de acción en base a la privacidad de la comunicación y a la vez salvaguardar la información, como lo propone la ALA (2003):

- 5.1 Virtual reference communications between users and library staff should be private except as required by law.
- 5.2 Statistics gathered and maintained for the purpose of evaluating the growth or speed of virtual reference service should protect users' confidentiality and staff members' privacy.
 - 5.2.1 It is recommended that user's personal identifiers, such as name, e-mail, etc. be stripped from transaction records. Stripped records may be maintained for statistical and evaluative purposes.
 - 5.2.2 Users should be advised of if transcripts will be retained, and what, if any, personal information will be retained with the transcript.
 - 5.2.3 Privacy policies and transcript retention schedules should be publicly available.

⁴ En la actualidad la mayoría de operaciones de referencia digital tienen un componente textual. Por lo tanto, hay más áreas potenciales de conflicto legal, que incluyen:

- La protección de datos; debido a la naturaleza de la referencia digital, hay más oportunidad para recoger los datos personales, así como, más posibilidades de abuso, intencional o no
- Confidencialidad; además de los datos personales, el contenido de las solicitudes de los usuarios también deben ser protegidos y no manejados de una manera perjudicial
- Reutilización de información, el uso de los contenidos de artículos y reportes podrían requerir el consentimiento, o al menos la protección de los datos personales
- Cumplimiento de los contenidos y las operaciones con las reglas locales, nacionales y normas internacionales; los usuarios así como, los bibliotecarios podrían estar prohibidos de intercambiar información de acuerdo con las políticas de uso aceptable y filtrado
- Los derechos de propiedad intelectual y el uso de patentes; tales como temas de licenciamiento con acceso a información comercial para usuarios no locales
- Responsabilidad / reclamo de terceros; tales como el suministro de información, los cuales pueden tener un efecto perjudicial o podrían ser sometidos a usos cuestionables
- Garantía de la información; tales como la rendición de cuentas por la información suministrada. (Traducción del autor)

5.3 Data gathered and maintained for training purposes and for publicizing the service should also protect user's confidentiality.⁵

Es esencial que las comunicaciones con el usuario originadas en el servicio de referencia virtual tengan un carácter privado en la relación *biblioteca – usuario* y se establezcan excepciones cuando la ley exija la divulgación de la comunicación, por ejemplo para el caso de la ley de transparencia de la información pública o según lo demande la jurisprudencia nacional e internacional. Para ello, es importante que el usuario deba ser avisado que las transcripciones de la comunicación están siendo almacenadas para una posterior evaluación del servicio.

2.2.3.4 Recursos tecnológicos

Como se mencionó, el servicio de referencia virtual se sirve de recursos de información y comunicación que ofrece la aplicación de las TIC las cuales pueden clasificarse según el tipo de comunicación que se establezca con el usuario. Como lo hace Berube (2003), agrupando los diferentes recursos tecnológicos dentro de dos grupos de comunicación utilizadas para el servicio de referencia virtual. De tipo asíncrona, menciona al *e-mail*, como recurso más utilizado y conocido por los usuarios, así como su disponibilidad inmediata a través de Internet; a los formularios web diseñados por los bibliotecarios, con el fin de proporcionar al usuario la herramienta necesaria para formular su consulta e identificarse, a través de un formato estructurado de preguntas, que servirá para las estadísticas y evaluación de usuarios y consultas.

En el otro grupo, el del tipo síncrona, señala al *chat*, como el medio que permite comunicar al bibliotecario con el usuario en tiempo real. Esto se realiza de dos maneras complementarias; a través del envío de mensajes escritos mediante un programa de

⁵ 5.1 La comunicación en la referencia virtual realizada entre los usuarios y el personal de la biblioteca debería ser privada, salvo lo dispuesto por ley.

5.2 Estadísticas generadas y mantenidas con el propósito de evaluación del crecimiento o rapidez del servicio de referencia virtual, se debería proteger la confidencialidad de los usuarios y la privacidad del personal.

5.2.1 Se recomienda que los identificadores personales del usuario tales como el nombre, *e-mail*, etc. sean retirados de los registros de las operaciones. Los registros retirados pueden ser mantenidos para propósitos estadísticos y de evaluación.

5.2.2 Los usuarios deberían ser advertidos, si las transcripciones serán conservadas, y que, en tal caso, la información personal será conservada con la transcripción.

5.2.3 Las políticas de privacidad y los planes de conservación de las transcripciones debería estar disponible al público.

5.3 Los datos obtenidos y almacenados con fines de capacitación y para dar a conocer el servicio también deberían proteger la confidencialidad del usuario. (Traducción del autor)

mensajería en línea y por una sesión de *chat* que combine audio y vídeo, como lo permiten los *softwares* de videoconferencia, que hace posible ver y oír al usuario. Este tipo de recurso tecnológico ayudaría al bibliotecario a identificar de manera real al usuario. En relación a los tipos de *chat*, García Delgado (2003) señala que:

Existen 3 tipos de tecnologías chat: envío instantáneo (instant messaging software), software de chat y chat rooms. El primero requiere que el programa esté instalado en todos los ordenadores y ofrece como principales ventajas que es gratuito, fácil de instalar y no necesita un ancho de banda especial... En cuanto a los chat rooms son menos atractivos y requiere que la biblioteca se registre en un sitio web de una compañía que ofrezca dicho servicio (p. 324).

Manso (2007) adiciona otra herramienta utilizada en el servicio:

- *Web Contact Center software*: esta tecnología se extrajo del mundo de la venta telefónica vía Web. Este software, aplicado al servicio de referencia virtual, a la hora de recibir consultas realiza la misma función que una centralita telefónica, con las posibilidades que proporciona el Web; este puede configurarse para que permita una combinación de correo electrónico, chat, devolución de llamadas, voz sobre IP o incluso videoconferencia.

Las tecnologías de comunicación benefician el desarrollo del servicio de referencia virtual, siempre y cuando se utilicen de manera correcta, permitiendo atender a la comunidad de usuarios a la que está dirigida la biblioteca de la manera más personalizada posible, con la finalidad de eliminar o contrarrestar las dificultades que puede ocasionar una conexión vía web y las limitaciones que puedan tener la instalación y conectividad del *software* o recurso electrónico elegido para el servicio.

La evaluación previa del *software* y su funcionamiento en el servicio es de suma importancia, lo que involucra evaluar los requisitos de la tecnología aplicada, el costo y el funcionamiento de la misma. A ello debemos agregar la posibilidad de almacenar las consultas realizadas por los usuarios, con el fin de crear una base de conocimiento del servicio, más conocida como las FAQ (*Frequently Asked Questions*), que permite reducir el tiempo de respuesta, porque el equipo profesional del servicio podrá hacer uso de ella para buscar la consulta realizada por el usuario. De esta manera, se evitará duplicar esfuerzos, permitiéndole a la vez orientar al usuario en la utilización de estas respuestas y que responda por sí solo sus necesidades de información, logrando optimizar los recursos electrónicos de información y la eficacia del servicio.

Desde la utilización de las redes LAN y WAN para los servicios de las bibliotecas, así como de los tipos de redes con diferentes tecnologías (Ethernet, *Frame Relay*, RDSI, ATM, VoIP, XDSL, entre otras) capaces de transmitir voz, datos y vídeo, se están ofreciendo los medios disponibles para poder compartir las fuentes de información electrónica con alta fiabilidad a través de las portales de las bibliotecas y centros de información, lo que permite un ahorro económico para el usuario y para la gestión de la biblioteca, en cuanto a la posibilidad de una comunicación a través de una conexión remota y, en algunos casos, rápida a la comunidad de usuarios. Por este motivo el profesional de la información debe estar preparado para ser partícipe del auge de estas tecnologías, convirtiéndose en un elemento activo y emprendedor en el uso de estas desde sus inicios, como lo menciona Merlo (2008) al señalar que:

... los servicios públicos de referencia digital, que comenzaron a ofrecerse a finales de los años 90 y que se identifican por cumplir estas características:

- Están dirigidos a la población en general, sin restricciones.
- Son cooperativos y en su gestión están muy presentes los organismos bibliotecarios nacionales o locales.
- Atienden cualquier tipo de pregunta, aunque con algunas limitaciones.
- Son gratuitos, se ofrecen como un servicio al ciudadano.
- Se prestan en línea, empleando tecnologías muy diversas, frecuentemente mediante formulario web y/o chat.

Todos estos recursos tecnológicos adaptados al servicio de referencia virtual van a facilitar la accesibilidad de la información y la comunicación con el usuario, eliminando los límites del tiempo y espacio. En cuanto a la accesibilidad, será necesario utilizar herramientas adecuadas para la interacción con el usuario, de forma que contemplen la comunicación con un tipo de usuario experto en uso de las tecnologías de comunicación, poseedor de las habilidades y recursos; y al mismo tiempo con un tipo de usuario que no está familiarizado con estas tecnologías.

2.2.3.5 Evaluación del servicio

La evaluación se puede definir como la aplicación de indicadores y parámetros de medición a fin de comparar los resultados actuales con los esperados, lo que permitirá identificar los posibles errores y deficiencias que el servicio pueda tener en relación a las respuestas enviadas, a la comunicación remota con el usuario, al personal,

a la información proporcionada y a las herramientas empleadas en el servicio de referencia virtual.

Para que la evaluación sea efectiva debe estar a cargo de un equipo responsable de profesionales competentes e involucrados en el servicio y en la unidad de información a la que pertenece.

De esta manera, podemos señalar que el servicio de referencia puede ser evaluado de forma cuantitativa y cualitativa. Con relación a ello, Lancaster (1983), citado por Escalona (2004), desarrolla las siguientes consideraciones a tomar en cuenta para el servicio de consulta, que podrían ser adaptadas al servicio de referencia virtual:

En una evaluación cuantitativa se tendrá que considerar... :

- a) El número total de preguntas recibidas (durante un periodo determinado)
- b) La proporción esas preguntas que el personal intenta responder
- c) La proporción de las preguntas que se intentó responder y que tienen una respuesta por parte del personal
- d) La proporción de preguntas “contestadas” que lo fueron completa y correctamente
- e) El tiempo promedio que tomó contestar una pregunta del usuario

La evaluación cualitativa está orientada a los procesos involucrados en el servicio: la entrevista del profesional de información con el usuario, el funcionamiento del programa utilizado para la comunicación con el usuario, el envío de la información y documentación al usuario, así como la evaluación de la plataforma web diseñada para el acceso al servicio.

Para el caso práctico aplicable a la evaluación del servicio de referencia virtual, se podría tomar las siguientes variables de evaluación: el personal, la tecnología y los productos y/o servicios. Para la evaluación del personal, los siguientes elementos propuestos por Alarcón y colaboradores (2007):

- a) Entre los empleados
 - Las habilidades para el uso de las tecnologías. El trato a los usuarios.
 - La sensibilidad hacia las necesidades de información de los usuarios.
 - La curiosidad intelectual.
 - La creatividad.
 - El respeto y ética.
 - El rigor y precisión.
 - La capacidad para trabajar en equipos.
 - Las habilidades para la selección y manipulación de la información.
 - La capacidad de comunicación.

b) Entre los usuarios

- Las habilidades para la descripción de las necesidades y la recuperación de información.
- El nivel de satisfacción con respecto a las ofertas.
- Las habilidades para el manejo de la información.
- El conocimiento de las ofertas.

El personal encargado del servicio deberá evaluar al usuario y al conjunto de ellos, orientado no solamente a la satisfacción de las necesidades de información, sino con el fin de evaluar sus conocimientos en la búsqueda y recuperación de la información, saber cuáles son las herramientas que utilizan para encontrar la información que necesitan. De esta manera se puede conocer cuáles son los medios a los que acude cuando realiza sus investigaciones, para, de acuerdo a ello, acrecentar las fuentes de información que posea la biblioteca.

En el aspecto tecnológico, Alarcón y colaboradores (2007) proponen:

- La automatización de procesos y tareas.
- La disponibilidad de equipamiento.
- El dominio de los nuevos recursos informativos
- La seguridad informática.
- Las capacidades y potencialidades para el manejo de información digital.

En el caso de la tecnología utilizada para el servicio, el grado de automatización que añade a la transferencia de información así como a la relación con el usuario será un indicador a medir al momento de evaluar los recursos tecnológicos apropiados para el servicio, contemplando los requerimientos necesarios para la implementación (*hardware* y *software*) de los equipos informáticos que posea la biblioteca, sin olvidar la seguridad informática, es decir, que no presente vulnerabilidades ni amenazas para el equipo, previendo la capacitación necesaria para la utilización del recurso tecnológico a implementar. El proveedor deberá capacitar y solucionar todas las dudas que el personal del servicio pueda tener para el manejo del programa o *software* que se utilizará.

Manso (2007) a partir de criterios de varios expertos, como McClure (2001), Lances (2002), McClure y sus colegas (2002), presenta una guía de evaluación para el servicio de referencia que consta de:

Parámetro: Accesibilidad y navegabilidad

Definición: Forma en que el usuario accederá al servicio y pueda trabajar sin requerir la ayuda de un especialista.

Criterios de medida:

- Interfaz de comunicación amigable.
- Herramientas tecnológicas fáciles de usar.
- Frecuencia de utilización del servicio.
- Información demográfica del usuario.

El servicio de referencia deberá tener una opción de acceso dentro del portal de la biblioteca o unidad de información. La interfaz debe tener un diseño sencillo, que brinde al usuario la información necesaria para ubicar los diferentes servicios de información que puede ofrecer la sección del servicio de referencia, así como el acceso al servicio de consulta directo (sea el correo electrónico del servicio, el formulario en línea o la sesión de *chat*) y las indicaciones respectivas para su acceso.

Parámetro: Tiempo de respuesta

Definición: Espacio de tiempo que transcurre entre la solicitud y la satisfacción de la necesidad del usuario por parte de los que la tramitarán por el sistema.

Criterios de medida:

- Total de preguntas recibidas.
- Tiempo de respuesta.
- Cantidad de contactos con el usuario para clarificar la pregunta.

Al momento de diseñar el servicio se debe determinar los plazos de tiempo para la respuesta de las consultas de los usuarios, para ello es necesario que el servicio posea un equipo de profesionales idóneos que puedan dividirse el trabajo y el horario de atención del servicio. En la mayoría de los casos y como característica peculiar del servicio de referencia virtual, a comparación de otros servicios de información, debe ofrecer un horario de 24 horas diarias de lunes a viernes, incluso podría extenderse, si fuera viable, a los fines de semana.

Parámetro: Grado de satisfacción de las necesidades de información

Definición: Relación entre la cantidad de información servida y su correspondencia con la solicitud y la necesidad del usuario.

Criterios de medida:

- Exactitud de las respuestas.
- Fuentes más utilizadas.
- Satisfacción con la forma de entrega.
- Impacto. Interfaz de comunicación amigable.

Asimismo, es necesario conocer si la respuesta ofrecida por el servicio satisface la necesidad del usuario, esto se complica en el entorno web donde se desarrolla el servicio de referencia virtual, por lo tanto es indispensable realizar un seguimiento a la información brindada por el mismo. De esta manera, se logra un control para el monitoreo continuo de las consultas realizadas.

Parámetro: Capacidad de respuesta

Definición: Experiencia y dominio de la actividad por parte del personal que lo atiende.

Criterios de medida:

- Habilidad del intermediario en clarificar la solicitud realizada.
- Experiencia en el uso de las herramientas tecnológicas.
- Cantidad de preguntas no satisfechas. Exactitud de las respuestas.

No se puede descartar del proceso de evaluación del servicio a las consultas no contestadas y a las sesiones de *chat* interrumpidas, debido a dificultades informáticas o a deficiencias en la utilización de los recursos tecnológicos por parte del personal o del usuario; por el contrario, es obligatorio solucionar estas deficiencias que evitarán tener nuevamente inconvenientes en un futuro porque no favorecen la eficacia del servicio.

Parámetro: Comunicación

Definición: Medios por los cuales se hizo visible el servicio.

Criterios de medida:

- Conocimiento del servicio.
- Expectativas del servicio.
- Fuentes alternativas empleadas por el usuario.
- Uso del servicio.
- Educación de usuarios. Habilidad del intermediario en clarificar la solicitud realizada.

El *marketing* y la difusión del servicio ayudarán para que la cantidad de la comunidad de usuarios a los que va dirigido aumente, así como la calidad y el prestigio. De tal forma, la cantidad de fuentes de información y de los recursos electrónicos ofrecidos deberán hacerlo también, de manera que se cree nuevas posibilidades de acceso a la información y a la satisfacción del usuario.

2.2.4 Softwares utilizados en el servicio de referencia virtual

El contexto del servicio de referencia virtual ofrece la oportunidad de dirigirse a una cantidad numerosa de usuarios quienes serán el público objetivo del servicio. La posibilidad que brinda la aplicación de las TIC en la comunicación con el usuario y el intercambio de información permitirá llevar a cabo la función principal del servicio de referencia, es decir, la satisfacción de las consultas de información de los usuarios mediante la implementación y aplicación de *software* diseñado para la interacción entre las personas a través de Internet o de los recursos electrónicos de información y comunicación.

Los *softwares* presentan ciertas condiciones de uso denominadas “licencias”, que posibilitan su utilización de forma gratuita o pagada, por ese motivo se pueden dividir en dos grupos representativos: el *software* libre y el *software* propietario o privativo. En este aspecto, Porcel y Rodríguez (2005) señalan que “El software propietario es software que no es libre ni semi libre. Su uso, redistribución o modificación está prohibida, o requiere que usted solicite autorización que es tan restringida que no pueda hacerse libre de un modo efectivo”. Este tipo de *software* necesita ser comprado o adquirido bajo un costo determinado por la compañía o empresa desarrolladora del *software*.

Asimismo, los autores antes señalados refieren que el “... software libre es un software que posee una autorización para que cualquiera pueda usarlo, copiarlo y distribuirlo, sea en forma literal o con modificaciones, gratis o mediante una gratificación. En particular, esto significa que el código fuente debe estar disponible”. El código fuente son las líneas de código de los lenguajes de programación, como son HTML, PHP o XML. Los *software* que tengan la denominación de *open source*, o código abierto, van a permitir no solo su lectura sino la modificación y la distribución del mismo, a diferencia del *software* comercial, el cual ofrece el producto bajo ciertas condiciones de licenciamiento y costo.

El *software* que será elegido por la biblioteca para el servicio de referencia virtual, según Borguez (2005)

Debe permitir:

- la identificación del usuario: nombre, perfil del usuario (edad, nivel académico, etc.), su pertenencia o no a la comunidad de la institución, dirección de correo electrónico y/o número telefónico para contacto
- *Cobrowse*
- Mensajes predefinidos: para responder rápidamente el bibliotecario puede usar mensajes pre-escritos. Estos mensajes contienen saludos de bienvenida y cierre de sesión, frases de agradecimientos, preguntas comunes ... Estos mensajes predefinidos permiten reducir el tiempo de tipeo en la entrevista de referencia
- Capacidad de remarcar (*highlight*) texto en la pantalla del usuario: es una pantalla compartida donde el bibliotecario puede ver la del usuario y donde el usuario tiene la capacidad de ver lo que el bibliotecario está tipeando mientras hace la búsqueda. Este elemento es muy útil en el momento de capacitar al usuario en el uso de determinadas herramientas
- Transcripciones: una vez finalizada la sesión de consulta, tanto el bibliotecario como el usuario reciben una transcripción de su sesión de *chat*. Esto permite al usuario recorrer nuevamente los sitios recuperados por el bibliotecario y al bibliotecario optimizar su estrategia de búsqueda mediante la revisión de la sesión. Estas transcripciones deben ser

almacenadas por usuario mediante la identificación de su correo electrónico, a fin de permitir realizar un historial de cada usuario que contenga cada una de sus consultas

En base a ello se puede definir ciertas características intrínsecas que debe poseer el *software* o programa informático elegido para el servicio.

A nivel de usuario:

- Permite la identificación de los datos personales (nombre y apellidos, correo electrónico, teléfono, profesión y ocupación laboral).
- Es posible realizar estadísticas de usuarios, mediante un ordenamiento alfabético y el número de consultas realizadas.
- No necesita la instalación del programa por parte del usuario, así como de aplicaciones necesarias para el funcionamiento.
- Posibilita el bloqueo o eliminación de determinados usuarios.
- Permite comunicaciones privadas con los usuarios.
- Posibilita la comunicación simultánea con usuarios.

A nivel de la comunicación:

- Fácil de usar.
- Plataforma web de acceso sencilla, que permite la personalización de la interfaz de inicio.
- Se da preferencia a aquella que permita las comunicaciones privadas y no las salas de *chat* (*chat rooms*).
- Plataforma interactiva que permita ver, en tiempo real, las pantallas de las computadoras del usuario y del personal del servicio de manera compartida.

A nivel de la información:

- Debe permitir la transcripción de las sesiones de *chat* y estadísticas en relación a la cantidad de sesiones y usuarios.
- Hace posible el almacenamiento de las consultas en una base de datos de preguntas y respuestas (base de conocimiento o las llamadas FAQ).
- Posibilita la transferencia de archivos de documentos en distintos formatos, como URL, con extensión .pdf, .doc, .ppt, e incluso si fuera posible, enviar videos contemplando el tamaño del archivo en relación a su contenido.

A nivel de costo

- Debe estar acorde con el presupuesto asignado para implementación del servicio, para ello se tiene que contemplar la posibilidad de una herramienta con las características necesarias para el desarrollo del trabajo de referencia.
- Se debe evaluar las posibilidades que brindan los programas privativos tanto privativos como los de *software* libre.
- No debe implicar un costo para el usuario.

En base a la sistematización de las experiencias de los autores Machín (2004), Echeverría (2005), Donoso (2005) y Boss (s.f.) así como a las investigaciones realizadas, se resumen los siguientes *softwares* empleados, como *Boldchat*, el *QuestionPoint*, *Meebo*, *Trillan*, *Pidgin*, *Miranda*, para el servicio de referencia virtual (ver Anexo N° 2). Si bien algunas de las propuestas desarrolladas por los autores actualmente no se encuentran disponibles, se han actualizado los datos ofrecidos, a fin de enriquecer los estudios relacionados a la tendencia del uso de los programas de mensajería instantánea para la implementación del servicio de referencia virtual.

Con relación a las buenas prácticas realizadas por instituciones que prestan el servicio de referencia a través de esta forma de comunicación, se puede distinguir el manejo de dos *software* de mensajería instantánea. El primero de ellos permite la administración de distintas cuentas de correo electrónico, así ofrecer a los usuarios distintas alternativas de *chat*, a través de cualquier empresa proveedora de correo electrónico, así como la posibilidad de interactuar con el servicio. El segundo tipo contempla la alternativa de un *chat* inserto en la misma página web de acceso al servicio, de tal forma que la comunicación se produce en tiempo real cuando el administrador o responsable del servicio está conectado.

Ambas opciones utilizadas en un mismo servicio de referencia virtual permiten brindar distintas opciones de conexión remota para un grupo numeroso de usuarios, que prefieren la comunicación en tiempo real como si estuviera haciendo uso del servicio en una sala de referencia. Asimismo, se considera al *QuestionPoint* porque, como herramienta de referencia que proporciona servicios de gestión para bibliotecas, permite interactuar con usuarios de diversas formas, siendo una de ellas la aplicación de una

plataforma web que se basa en la herramienta del *chat*, de esa manera proporciona en vivo, las veinticuatro horas del día, el servicio de referencia a su comunidad.

Es necesario tomar en cuenta algunas recomendaciones para afrontar las dificultades o desventajas que pueden acarrear la implementación de estos *softwares* en los servicios de referencia, entre ellas podemos mencionar:

- Si el *software* tiene un costo de adquisición y otro en relación a la licencia de uso, la que puede ser mensual o anual, se debe contemplar este último dentro del presupuesto del servicio para no tener problemas legales con el proveedor del *software*. En el caso de los *softwares* de código abierto, se debe contemplar qué tipo de libertades y condiciones de uso posee.
- Se plantean ciertas características necesarias para la elección del *software*, como la comunicación privada con el usuario, la posibilidad del envío o visualización de los recursos de información necesarios para la satisfacción de la consulta, así como la posibilidad de llevar un registro de usuarios que utilizan el *software* y las consultas o conversaciones generadas. Sin embargo, no se debe olvidar considerar que la cantidad de aplicaciones o herramientas añadidas al *software*, para darle un mayor valor agregado a la comunicación puede ocasionar la lentitud de la interacción o la inoperatividad parcial del *software*.
- Preparar manuales o guías de uso en otro idioma diferente al del *software*, si fuera posible con gráficos, para indicar el procedimiento a seguir para su funcionamiento.
- Evaluar y examinar, durante el periodo de prueba del *software*, su capacidad en cuanto a la cantidad de usuarios que puedan acceder al servicio, así como la forma de ingreso y espera, es decir, cómo se realiza el acceso simultáneo de usuarios y cuando el servicio está ocupado.
- Capacitar al personal a cargo acerca del manejo del *software* y pedirle que lleven un control y registro de las dudas o inconvenientes que puedan surgir durante el proceso, con el fin de darles solución.
- Contar con el *hardware* necesario para el buen funcionamiento del *software*, las computadoras y los recursos tecnológicos deben superar los requerimientos mínimos del mismo.

CAPÍTULO III

EL SERVICIO DE REFERENCIA DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL EN EL PERÚ

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD, organismo cooperante, financia y respalda el proyecto de formar un repositorio que almacene y difunda toda la información proveniente de la ejecución de programas y proyectos que se realizan en nuestro país, con insumos provenientes de organismos internacionales y multilaterales cooperantes. Este proyecto se ve realizado en conjunto con la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional (BVCI), la cual pretende el fortalecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP). Cuando la iniciativa se consolide y logre el cumplimiento de las metas trazadas, la BNP asumirá el proyecto como suyo, integrándolo dentro de sus funciones.

3.1 La Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional - BVCI

Las fuentes de financiamiento no reembolsables que obtiene nuestro país para la ejecución de programas y proyectos a favor del desarrollo sustentable, la solución de las necesidades básicas y las problemáticas planteadas en los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio, que abarcan desde la reducción de la pobreza extrema a la mitad hasta la detención de la propagación del VIH/SIDA y la consecución de la enseñanza primaria universal para el año 2015, generan información importante y son fuente de conocimiento para nuevos estudios e investigaciones. Esta información es de interés para las fuentes de cooperación internacional.

Por este motivo, el PNUD tuvo la iniciativa de dar a conocer dónde se encuentran los proyectos resultados del financiamiento de la cooperación técnica, con el fin de evitar la duplicidad de esfuerzo y poder llevar un control de la cantidad de dinero desembolsado en el país, además de hacer posible su difusión y acceso, sin restricciones, a través de las nuevas tecnologías de información como es Internet. Esto responde a que la duplicidad de esfuerzos y la eficacia del gasto son objetivos generales contemplados por la Biblioteca Virtual.

3.1.1 Antecedentes

La BVCI se inicia con la firma del Convenio de Cooperación Interinstitucional N° 018-2006-BNP, de fecha 24 de noviembre de 2006, suscrito por la BNP, representada por su director Dr. Hugo Neira Samanez, la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI), representada por su director ejecutivo Dr. Agustín Haya de la Torre, y el PNUD, representado por su Representante Residente Sr. Jorge Chediek. Mediante este convenio se establece objetivos específicos (ver Anexo N° 3) para cada entidad según sus funciones institucionales, la BNP como agente ejecutora del proyecto y responsable del patrimonio científico y cultural del país, la APCI como entidad rectora y responsable de la cooperación internacional no reembolsable en el país y el PNUD, sede en el Perú, como protagonista de la iniciativa y financiador de la misma. Estas tres instituciones forman el equipo técnico responsable y supervisor de la Biblioteca Virtual.

La BVCI forma parte del proyecto “Desarrollo de una Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional en el Perú y Fortalecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú”, el cual está conformado por dos componentes: el primero de ellos es la Biblioteca Virtual y el segundo es el Fondo Editorial de la Biblioteca Nacional del Perú.

En el documento del proyecto⁶ se realiza un análisis situacional de las fuentes de cooperación internacional no reembolsable que operan en el Perú. En él se concluye que es importante recopilar los informes, estudios y datos originados por las intervenciones de las fuentes cooperantes en el país; los cuales servirían para reformular los mismos y como base para futuros proyectos. De esta forma, se evita la duplicidad de esfuerzos en recursos humanos, financiamiento y tiempo invertido, debido a que si los resultados de estos proyectos, así como su documentación, son difundidos y publicados, no se presentarán proyectos iguales a los ya realizados o a los que están en curso; por el contrario, se fortalecerán aquellos que necesiten ser reformulados y continuados. Por otro lado, permite diseñar proyectos relacionados a las necesidades actuales del país y en especial de aquellas zonas más afectadas o necesitadas de apoyo.

⁶ Para mayor información revisar el documento del Proyecto 00046277 “Desarrollo de una Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional en el Perú y Fortalecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú” del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), sede Perú, publicado en enero de 2007.

Al mismo tiempo, señala que “... el proceso de descentralización en Perú ha puesto de manifiesto un grave problema de falta de capacidades de formulación, gestión e implementación de proyectos de desarrollo en los niveles de gobierno sub-nacionales”. De esta manera, se requiere:

... disponer de un mecanismo eficaz de gestión del conocimiento para preservar, organizar y divulgar a través de una plataforma común los documentos generados como resultado del apoyo de las fuentes cooperantes, con el potencial de extender la cobertura de este sistema a otras instituciones interesadas en participar, tanto gubernamentales como académicas, no gubernamentales, internacionales y a la sociedad civil en general, todo lo cual facilitan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Por lo tanto, la BVCI fue concebida para la recopilación, preservación, organización, catalogación, digitalización y difusión de documentación de proyectos relacionados al desarrollo en el Perú, por medio de herramientas que brindan las tecnologías de la información.

El proyecto permitirá el desarrollo de las capacidades nacionales en cuanto a formulación y diseño de proyectos y políticas, en concordancia con el punto XXIV del Acuerdo Nacional, “Afirmación de un Estado Eficiente y Transparente”, que manifiesta el compromiso con la construcción y mantenimiento de un Estado eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, facilitando información relevante a los principales actores del desarrollo y enriqueciendo la base informativa de políticas públicas nacionales. Del mismo modo, se alinea con la política XXIX, de Acceso a la Información, Libertad de Expresión y Libertad de Prensa, en donde se garantiza el derecho de los ciudadanos a solicitar y recibir información y la obligación de ser brindada por parte del Estado, así como la transparencia y difusión de los actos de gobierno, al promover una eficaz gestión del conocimiento, la conservación y acceso a la información como requisito fundamental de la transparencia administrativa y el ejercicio de un derecho ciudadano.

En concordancia con el documento del proyecto, y el convenio firmado por las entidades partícipes del proyecto, se puede concluir que los usuarios reales del mismo serán los agentes cooperantes participantes y una comunidad de usuarios objetivos, conformada por consultores de proyectos, investigadores y público interesado. Asimismo, podemos reconocer que el problema central que pretende responder es la

falta de un mecanismo eficaz para organizar, preservar y difundir los documentos generados como resultado de la cooperación internacional por las fuentes cooperantes en el país. Para ello, los objetivos específicos serían la gestión eficaz del bagaje documental sobre cooperación internacional y proyectos de desarrollo en el país, promoción y difusión de la información contenida en el acervo documental de la BVCI, el diseño de los servicios de información que permitirán satisfacer las necesidades de los usuarios y participantes del proyecto, y la sostenibilidad a través del tiempo.

Las estrategias para la implementación de la BVCI se enmarcan en:

- Un diagnóstico situacional de los archivos documentales del PNUD, APCI y demás organismos partícipes del proyecto.
- La digitalización de los documentos impresos y la edición, si fuera necesaria, de los documentos electrónicos originados de la digitalización, así como el tratamiento electrónico de los documentos audiovisuales.
- La elección de un *software* adecuado para la preservación y acceso de la documentación.
- El diseño de una plataforma web de la BVCI.
- La formulación de lineamientos para las alianzas estratégicas con el fin de lograr la sostenibilidad del proyecto.

El personal del proyecto en un inicio se conformó por:

- El director nacional del proyecto
- Un coordinador del proyecto
- Un adjunto de la coordinación y responsable de la digitalización
- Un analista de información y archivos
- Un gestor de información
- Seis auxiliares de información
- Las Consultorías de *marketing* e informática

Actualmente laboran en el proyecto:

- El director nacional del proyecto
- Una administradora del proyecto
- Una gestora de información
- Una asistente de análisis y gestión de información

- Un consultor informático
- Cuatro auxiliares de información

- **Etapas**

La primera etapa del proyecto se inscribió dentro del marco de la elaboración del diagnóstico situacional de la cooperación internacional en el país, así como el estudio y el monitoreo necesario para el desarrollo de una Biblioteca Virtual en cooperación internacional, con el fin de crear lineamientos necesarios para la implementación de la misma así como del trabajo bibliotecológico, técnico y tecnológico que se necesitaría para ese objetivo. A esto debemos añadir el desarrollo de la parte técnica del mismo, en el que cabe resaltar la selección documental llevada a cabo en los archivos de PNUD y APCI, la adquisición de equipos (computadoras, servidor y escáner de alta producción Kodak i1420), el proceso de digitalización (para lo cual se utiliza el Software Kodak Capture) de los documentos de archivo, la solución tecnológica informática para la elección y funcionamiento del repositorio documental DSpace, y el diseño gráfico del logo y del portal web de la BVCI.

La segunda etapa empezó con la inauguración de la BVCI, el 10 de abril de presente año. En ella se difundió la forma de acceso a la documentación proporcionada por APCI y PNUD, conformada por documentos de proyectos, informes técnicos, finales y de consultoría, publicaciones de proyectos y otras propias de las instituciones, para lo cual se proporcionó la siguiente dirección web <http://www.bvcooperacion.pe>.

3.1.2 Portal web de la BVCI

El portal web de la BVCI fue concebido como la ventana para el acceso a la documentación electrónica e información, así como en un medio que ofrece servicios de información especializados destinados a satisfacer a la comunidad de usuarios. Es un portal especializado que ofrece un tema en concreto que es la cooperación internacional para el desarrollo y los temas inherentes al mismo.

Su desarrollo contempló los siguientes aspectos:

- Equipo humano, el diseño del portal web fue desarrollado por una empresa consultora en diseño gráfico, en conjunto con la consultoría de la solución informática.
- El tipo de público objetivo, los cuales se proyectaban desde un gestor de proyectos hasta un estudiante universitario, ambos con características y necesidades de información diferentes, teniendo en cuenta la cultura informacional, el manejo de las tecnologías de la información y el conocimiento de los diferentes recursos de información.
- Las herramientas utilizadas son de licencia *open source* al igual que la base de datos con la que trabaja, el portal llamada MySQL, también en *software* libre.

Para el desarrollo de contenidos se tomó en cuenta el siguiente tipo de información:

- a) Académica: la “teoría” sobre la cooperación internacional, que se encuentra básicamente diseminada a través de bibliografías y artículos académicos, que pueden también ser consultados a través de la web.
- b) Sobre experiencias: en la cual se enfatiza la difusión y utilización de información sobre buenas prácticas.
- c) Sobre fuentes de cooperación: que brindan la información sobre la entidad en sí, sus funciones y objetivos, espectro de acción, cobertura de sus fondos y oportunidades para financiar proyectos.
- d) Sobre fondos concursables: sobre los fondos disponibles para el financiamiento de los proyectos de desarrollo.
- e) Normativa-legal: los documentos que dan cuenta de los dispositivos legales, como convenios de cooperación, acuerdos y leyes respecto a la cooperación técnica financiera en nuestro país.
- f) Estadística – indicadores: información que evidencia los niveles de ayuda al país.

Para la gestión de información del portal de la BVCI se toman en cuenta los criterios de inclusión de elementos digitales de diferentes tipos (textuales, gráficos), selección temática de los contenidos de los documentos electrónicos, según el tipo de información establecida y la búsqueda de la documentación, en relación a los términos consignados en el vocabulario controlado de la BVCI a través de diferentes fuentes de información electrónicas disponibles en Internet, y el análisis de las respectivas fuentes

seleccionadas, para lo cual se evalúa la autoridad de la fuente, la exactitud de la información, la actualización de la misma, así como el repositorio documental al que pertenecían.

El portal está estructurado en cinco áreas:

- Barra izquierda: proporciona información de la misma BVCI, su gestión, los servicios que ofrece, así como la sección de “Preguntas Frecuentes” y “Contáctenos”, donde el usuario deja su comentario o, en algunos casos, sus consultas.
- Barra derecha: ofrece documentación electrónica especializada en las temáticas y la tipología de información contemplada con relación a la cooperación internacional y la ejecución de proyectos, para ello se divide en bibliografía especializada, convocatorias, directorios, documentos, estadísticas y legislación.
- Cabecera: brinda acceso a la página web del repositorio documental de la BVCI y a las secciones de noticias, eventos, publicaciones, proyectos y enlaces.
- Parte central: presenta un módulo de búsqueda directo al repositorio DSpace, además se difunden las noticias diarias relacionadas a la cooperación internacional, la ayuda al desarrollo, pobreza, medio ambiente y de interés, a nivel nacional e internacional.
- Extremo superior derecho: ofrece el acceso directo a un buscador web genérico y los enlaces a la Intranet, Mapa del Sitio y a la sección de “Registrarse”, para aquellos usuarios que desean formar parte de la comunidad de la BVCI.

3.1.3 Repertorio documental DSpace de la BVCI

DSpace es un *software* de código abierto bajo licencia GPL, diseñado por Hewlett Packard - HP y Massachusetts Institute of Technology – MIT, para el almacenamiento de documentación digital, preservación y difusión de archivos documentales, colecciones, entre otros tipos de documentación en diferentes formatos de salida (documentos electrónicos de audio y vídeo, así como de formato multimedia). Su página web ofrece toda la información necesaria para su instalación y funcionamiento, además de la descarga del mismo, <http://www.DSpace.org>.

Entre las características más resaltantes que posee el DSpace podemos mencionar las siguientes:

- Búsquedas por comunidades, autor, título, tema y la opción de búsqueda avanzada.

- El almacenamiento de material documental en distintos tipos de soportes electrónicos.
- Alojamiento de la sección de la búsqueda de documentos en la interfaz diseñada para la institución u organización.
- Preservación de la documentación electrónica.
- Identificación de usuarios para la administración del repositorio por medio de una contraseña de acceso.
- La opción de ingreso de metadatos para la descripción y recuperación del documento, el esquema de metadatos mínimo que contempla el protocolo OAI-PMH.
- Asigna a cada registro ingresado al repositorio un identificador único permanente en forma de URL, haciendo posible que ese documento sea accesible directamente a través de cualquier navegador web con solo copiar la URL.
- Organiza la documentación por áreas temáticas, por agentes creadores o por responsables de la documentación denominadas “comunidades” o “divisiones”, y estas a su vez, en subdivisiones llamadas “colecciones”.
- Controla el manejo interno de la administración de la información ingresada en forma de permisos atribuidos, según el nivel de responsabilidades creadas para la administración del repositorio. Ejemplo: el nivel Administrador posee todos los permisos y el nivel Catalogador, el permiso para ingresar la información y el archivo del documento. De esta forma se puede crear un sistema de filtros de verificación según el nivel de ingreso y aprobación del documento, antes de ser publicado en el repositorio.
- Establece diferentes políticas de control para cada colección, es decir, las colecciones pueden tener acceso público o privado autorizado por la comunidad creadora o autora de la documentación.
- Posibilidad de personalizar algunas secciones del DSpace del contenido, mensajes predefinidos y a nivel del diseño web.

La instalación del *software* en el servidor de la BVCi comprendió los siguientes requisitos:

- a. Instalación del Servidor Windows 2003.
- b. Instalación del sistema de base de datos relacional PostgreSQL 8.2.4-1, con la creación del repositorio de datos.

- c. Instalación del Sistema DSpace 1.4.2, con el paquete de lenguaje en español.
- d. Instalación de Java Development Kit. (jdk-1_5_0_01).
- e. Instalación del Servidor Web Apache Tomcat 6.0.14 y el módulo apache-ant-1.7.0-bin.zip.

La administración del DSpace de la BVCI se realiza a través de usuarios y niveles para el procesamiento de la información y su publicación. Los niveles adaptados para la biblioteca son:

1) Nivel administrador

Es un tipo de usuario que no posee restricciones, asumido por el responsable y coordinador del equipo del proyecto que tiene todos los privilegios para el manejo interno de la información albergada en el DSpace. Entre sus funciones podemos mencionar: crear y administrar la estructura de comunidades y colecciones; asignar las personas responsables para los demás niveles que involucran el proceso de ingreso y aprobación de los datos; aceptar o rechazar la solicitud de inscripción de un ítem (registro verificado por el supervisor de metadata); y editar, modificar y eliminar la información del registro de un documento.

2) Supervisor de la metadata

El consultor designado será responsable de la corrección de la metadata ingresada por el catalogador, para el caso de la BVCI es el gestor de información responsable de la revisión y corrección de la metadata.

3) Catalogador

Los usuarios catalogadores, en la primera etapa, fueron cinco auxiliares de información a cargo de describir la información del documento, analizar e ingresar la metadata del documento, subir o *cargar* el documento electrónico al registro. Después de este proceso, el documento ingresado es aceptado por el administrador o rechazado y regresado nuevamente a la plataforma de tareas pendientes del catalogador.

- **Ingreso de información**

El ingreso de datos se divide en siete etapas. Las tres primeras etapas se refieren a la descripción del documento, otra es para *cargar* este al DSpace, una siguiente de verificación o corrección de datos y las dos últimas corresponden a la aceptación del ingreso de los datos al DSpace y la licencia correspondiente, así como la posibilidad de un nuevo ingreso a la colección.

El procedimiento comienza con la elección de la colección en la cual se ingresará el documento electrónico. La primera etapa de descripción comprende la elección de tres alternativas: si el documento tiene más de un título, por ejemplo un título traducido, si ha sido publicado con anterioridad o si contiene más de un fichero (archivos). Esta opción se utilizará cuando el documento se encuentre dividido en varios archivos con una determinada extensión. La segunda etapa está orientada a la descripción de la publicación, en las cuales se consigan el autor, título, pie de imprenta, palabras claves y resumen.

En la tercera etapa se ingresa información relacionada al programa o proyecto, así tenemos el título del programa o proyecto, su número identificador, su cobertura geográfica y temporal, el agente cooperante, la entidad ejecutante y otros datos relevantes. La cuarta etapa se refiere a adjuntar o *cargar* el documento electrónico, indicando el formato del fichero del documento.

La quinta etapa corresponde a la verificación de los datos ingresados, donde se podrá modificar o actualizar la información que esté incorrecta o faltante. La sexta es la aceptación de la licencia que posee la colección, aquí se indicará si se acepta o se rechaza la licencia, relacionada con la libre disponibilidad de reproducción y uso del documento. La última etapa se relaciona con la finalización de la descripción del documento y la posibilidad de seguir ingresando documentos a la misma colección, o salir de este procedimiento y regresar al área de trabajo del catalogador, lo que permite visualizar los registros ingresados y los que faltan completar. De acuerdo a esto, los que ya no aparezcan será porque han sido aceptados por el responsable de la metadata y el administrador.

- **Alcances técnicos del funcionamiento del DSpace adaptados para la BVCI**

El DSpace está configurado con el esquema de metadatos Dublin Core. Para el caso de la BVCI, se consignó la selección de los siguientes metadatos orientados a la descripción de los proyectos y materiales audiovisuales o bibliográficos, resultantes de la ejecución de proyectos o programas financiados por la cooperación internacional. Según este, el esquema sería el siguiente:

- Campo *Authors* (autores)
- Campo *Title* (títulos)
- Campo *Series/Report* N° (serie o número de reporte), para indicar el nombre del fichero.
- Campo *Identifiers* (identificador), el código del proyecto, del ISSN, ISBN o de la URL.
- Campo *Type* (tipo), para indicar el tipo de documento.
- Campo *Language* (idioma)
- Campo *Subject Keywords* (palabras claves)
- Campo *Abstract* (resumen)
- Campo *Sponsors* (auspiciadores), para las entidades que financiaron el proyecto.
- Campo *Description* (descripción), para el resumen.

El DSpace permite crear vocabularios controlados que consisten en una lista de términos ordenados jerárquicamente y orientados a la clasificación temática de los documentos.

La BVCI tuvo que elaborar su propio vocabulario controlado especializado en base a cinco fuentes de referencia: Tesauro Hegoa del Instituto de Estudios sobre Desarrollo y Cooperación Internacional, el Tesauro SPINES de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, el Macrotesauro de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, el Tesauro AGROVOC, desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura – FAO, y el Tesauro de Educación de la Universidad Complutense de Madrid. Asimismo, es posible la elaboración de un listado ordenado jerárquicamente, a nivel geográfico, basado en la clasificación desarrollada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI del Perú y adaptado a las áreas temáticas que financian los agentes cooperantes.

Con relación a la preservación de sus contenidos, es necesaria la verificación de la integridad de los archivos a lo largo del tiempo. DSpace utiliza una aplicación denominada *Checksum Checker*, que se ejecuta dentro de una tarea del catalogador con objeto de generar un número identificador por cada archivo, el cual se puede verificar a través de un programa para generar *checksum* de archivos.

Las estrategias de búsqueda planteadas por la BVCI son las siguientes:

- Búsqueda básica, que se realiza por palabra.
- Búsqueda avanzada, permite la recuperación por los campos señalados para la descripción de la publicación y la información del proyecto.
- Búsqueda por listado, posibilita al usuario ubicar en forma de listado alfabético la documentación por comunidades, títulos, autores y materias.

3.2 Servicios de información ofrecidos en el portal web de la biblioteca

La Biblioteca Virtual brinda acceso a información especializada y de calidad a través de su portal web, diseñado con la finalidad de difundir la información albergada en su repositorio, así como facilitar el acceso a documentación e información dispersa y sin acceso público, democratizando el acceso a información concerniente a la cooperación internacional.

Las siguientes secciones del portal web (ver Gráfico N°1) están orientadas a brindar diferentes fuentes de información: noticias, enlaces, *banners*, preguntas frecuentes, publicaciones, proyectos y recursos de información.

Gráfico N° 1
Portal web de la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional – BVCI



Fuente: <http://www.bvcooperación.pe>. Recuperado el 17 de setiembre de 2008

A continuación se describen cada una de las secciones:

- **Noticias:** se difunden las noticias diarias relacionadas con los temas de cooperación internacional, medio ambiente, así como aquellos temas que tienen relación con el desarrollo humano y sostenible.
- **Enlaces:** esta sección presenta un listado de las URL de aquellos organismos e instituciones inherentes a la temática de la BVCI, divididos de la siguiente manera:
 - Entidades gubernamentales, como la Asamblea Nacional de Rectores – ANR, Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI y el Instituto Nacional de Recursos Naturales – INRENA.

- Entidades que brindan información sobre proyectos de desarrollo, en esta sección se pretende enlazar a las instituciones competentes que brindan información sobre el procedimiento, requisitos y pautas relacionadas a la formulación y presentación de proyectos en nuestro país.
 - Fondos de Contravalor, presenta al Fondo Contravalor Perú – Alemania, Fondo de las Américas del Perú – FONDAM, Fondo General de Contravalor Perú – Japón y el Fondo Italo Peruano – FIP.
 - Fondos de cooperación, como la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID, Banco Interamericano de Desarrollo – BID, Banco Mundial – BM.
 - Información estadística e indicadores de la Comunidad Andina, información sobre las estadísticas del Organismo para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE y el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI.
 - Instituciones como la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo, Biblioteca Nacional del Perú, Centro Peruano de Estudios Sociales – CEPES.
 - Ministerios del Perú, se presentan los enlaces a todos los ministerios que conforman el Poder Ejecutivo del país.
 - Organismos No Gubernamentales, como la Asociación Benéfica Prisma Asociación Kallpa, Asociación para la Niñez y su Ambiente – ANIA, Asociación Perú Austria Internacional – APAI, Asociación Solaris Perú y el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa – COPEME.
 - Temas de interés relacionados a la cooperación internacional en el entorno a las entidades que financian, gestionan y brindan información inherente a la misma, así como de las experiencias y actividades en dirección a los proyectos de desarrollo.
- *Banners* de los miembros participantes: acceso directo a las páginas oficiales de los Fondos de Contravalor, Fondos de cooperación y de los miembros participantes a la BVCI.

- Preguntas frecuentes, relacionadas a la Biblioteca Virtual, como objetivos, horario de atención, acervo documental y las entidades participantes.
- Publicaciones: ofrece la disponibilidad de consultar y tener acceso completo a libros, revistas, imágenes y memorias relacionadas a las temáticas indizadas en el repositorio de la BVCI.
- Proyectos: se presentan los proyectos más recientes y de mayor relevancia temática almacenados en el DSpace de la BVCI.
- Recursos de información
 - Directorios: actualmente no está habilitada la visualización de los directorios institucionales y personales relacionados a las autoridades y los organismos involucrados en la cooperación internacional en el país.
 - Bibliografías especializadas: estructuradas a nivel temático y en categorías, según se vayan seleccionando los recursos de información electrónicos. Estos resultan de la búsqueda en las fuentes de información y de aquella documentación y bibliografía que no han sido ingresadas al DSpace de la BVCI, por no tener el tipo de información establecido, sin embargo, es importante rescatarlos por su contenido y actualidad.
 - Legislación: basada en los permisos y licencias relacionadas a la publicación en línea de los documentos electrónicos e información de la licencia *Creative Commons*.
 - Convocatorias: para la presentación de proyectos y su difusión de forma actualizada de información sobre becas, concursos y cursos.
 - Documentos: este apartado y la sección “Publicaciones” se orientan al mismo fin, por lo tanto, se puede prescindir de una de ellas y consolidar todo ese contenido en una misma sección.
 - Estadísticas: relacionadas a las cifras e información cuantitativa proporcionada por el OCDE de los años 2000 a 2007.

3.3 El servicio de referencia

Dentro del plan de actividades del proyecto se encuentra la difusión de los servicios de información como estrategia de sostenibilidad para el logro de los objetivos planteados y en respuesta al convenio firmado, donde se estipula la implementación de un espacio físico para la BVCI; el cual se destinó para la Sala de Consulta, que se inauguró y dio por abierta conjuntamente con la presentación de la BVCI.

Al momento de diseñar el portal web de la Biblioteca Virtual, no se previó el diseño de la plataforma web para el servicio de referencia o su acceso dentro de una sección en el mismo portal; sin embargo, no se descartó la posibilidad de difundir servicios de información especializados, en concordancia con las necesidades del público objetivo de usuarios. Se creó la sección de “Servicios”, donde se señalan los horarios de atención de la Sala de Consulta y su dirección postal, asimismo, se diseñaron dos secciones centradas para la comunicación con el usuario virtual, la de “Registrarse”, para inscribirse como usuario de la BVCI, y la de “Contáctenos”, para comunicarse con la biblioteca mediante la redacción de su mensaje, ambas con la idea de fungir como servicio de referencia.

La sección denominada “Contáctenos” (ver Gráfico N° 2) presenta los campos correspondientes a nombres, apellidos, *e-mail* y mensaje, mientras que la sección “Registrarse” (ver Gráfico N° 3), los campos: nombres, apellidos, dirección, ciudad, país, código postal, correo electrónico, teléfonos de domicilio y celular, centro de trabajo, cargo y comentarios.

Gráfico N° 2
Sección “Contáctenos” del portal web de la BVCI

Portal de Cooperación Internacional - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://pnud.bnp.gob.pe/contactenos.php

Más visitados Hotmail gratuito Personalizar vínculos Windows Media Windows

INICIO | CONTACTENOS | MAPA DEL SITIO | INTRANET |

bvci Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional

Biblioteca Virtual Noticias Eventos Publicaciones Proyectos Enlaces Recursos de Información

Sobre la Biblioteca Virtual
 Miembros Cooperantes
 Servicios
 Preguntas Frecuentes
 Registrarse

Contáctenos

Contáctenos

Nombres:
 Apellidos:
 E-mail:
 Mensaje:

Borrar Enviar

2008 Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional

Terminado

Fuente: <http://pnud.bnp.gob.pe/contactenos.php>. Recuperado el 17 de setiembre de 2008

Gráfico N° 3
Sección “Regístrate” del portal web de la BVCI

Portal de Cooperación Internacional - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://pnud.bnp.gob.pe/registre.php

Más visitados Hotmail gratuito Personalizar vínculos Windows Media Windows

Biblioteca Virtual Noticias Eventos Publicaciones Proyectos Enlaces Recursos de Información

Sobre la Biblioteca Virtual
 Miembros Cooperantes
 Servicios
 Preguntas Frecuentes
 Registrarse

Regístrate

* Campos Obligatorios

Nombres:
 Apellidos:
 Dirección:
 Ciudad:
 País:
 Código Postal:
 Correo Electrónico:
 Teléfono: Domicilio: Celular:
 Centro de Trabajo:
 Cargo:
 Comentarios:

Borrar Enviar

2008 Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional

Terminado

Fuente: <http://pnud.bnp.gob.pe/registre.php>. Recuperado el 17 de setiembre de 2008

Como se aprecia en ambas secciones existe un campo de texto denominado “Mensaje” y “Comentarios”, respectivamente. Estos dos campos son la opción que los usuarios utilizan para hacer llegar sus consultas y requerimientos de información a la BVCI.

En los materiales de difusión, tríptico y marcadores de libros entregados en el día de la inauguración de la BVCI y repartidos al público visitante a la Sala de Consulta, ubicada en el segundo piso de la Biblioteca Nacional del Perú – BNP, sede San Borja, figura el correo electrónico, los teléfonos y la URL.

A la fecha, los números telefónicos han ido cambiando debido a los procesos de mudanza realizados, actualmente solo se cuenta con un anexo definido y todo el personal viene trabajando en el lugar destinado para la Sala de Consulta. Por este motivo, las consultas por teléfono y correo electrónico hasta la fecha no llegan a veinte (20) de ahí que no se los pueda considerar como instrumentos factibles para la medición del servicio de referencia de la BVCI. Por el momento, esas consultas son revisadas, monitoreadas y absueltas por el personal del proyecto, porque no se ha designado un personal responsable y a cargo de los servicios de información.

Se podría determinar que las dos secciones del portal web antes mencionadas pueden definirse como las dos vías que tiene el usuario a través del portal web para expresar sus necesidades de información, formando parte del servicio de referencia que ofrece la BVCI.

- **Base de datos de usuarios y consultas**

La base de datos que se relaciona con ambas secciones se denomina infot3_webspda y las tablas correspondientes para cada sección son “Contáctenos”, la tabla contactos, y “Registrarse”, la tabla registro, ambas almacenan toda la información ingresada por los usuarios. Las páginas web de cada sección son <http://pnud.bnp.gob.pe/contactenos.php> y <http://pnud.bnp.gob.pe/registrese.php>, ambas desarrolladas en código PHP y monitoreadas a través del Sistema de Administración Remota. Este sistema permite visualizar, en forma de listado, la cantidad y el contenido

de cada registro ingresado, pero no posee la opción de dar respuesta inmediata a las consultas de información formuladas por algunos usuarios, para ello se envían las respuestas a través del correo electrónico de la BVCI.

3.3.1 Análisis e interpretación del servicio de referencia

La población identificada estuvo conformada por la cantidad de registros enviados a las secciones “Contáctenos” y “Registrarse” de la página web de la Biblioteca Virtual, que se realizaron desde que tuvo su URL público permitiendo su acceso desde Internet, es decir desde el 21 de febrero hasta el 14 de julio del presente año. Para el análisis de la información contenida en los registros, se utilizó una muestra intencional conformada por el número de usuarios registrados y las consultas seleccionadas bajo los temas desarrollados y relacionados con la BVCI, así como por los recursos de información que ofrece.

Los siguientes cuadros estadísticos serán de gran utilidad para el análisis del servicio de referencia:

Estadísticas de las consultas presenciales y por teléfono realizadas desde la apertura de la sala hasta el 14 de julio del presente año:

Tabla N° 3
Estadísticas de consultas

Estadísticas	Cantidad	Descripción
N° de consultas en sala	17	Objetivos de Desarrollo del Milenio Medio ambiente Desarrollo social Saludos cordiales Descentralización Turismo Exclusión social
N° de consultas por teléfono	2	

Como se aprecia, el número de consultas presenciales es muy bajo. Si consideramos que el servicio de referencia no ha sido correctamente diseñado, no se ha designado un personal referencista a cargo del mismo, el reciente acceso al ambiente, y la tendencia virtual de los contenidos y el acervo documental de la BVCI, no se tomará en cuenta el elemento mencionado anteriormente para la evaluación de la comunidad de usuarios y el impacto de la información.

Mediante las estadísticas de visitas al portal web por secciones, a través del Sistema de Administración Remota, se puede conocer las cincuenta (50) páginas web internas más visitadas del portal web, pero no permite llevar un control diario, semanal o mensual, porque son generadas de forma automática por el programa estadístico de visitas. Este las actualiza de manera constante y con una sola fecha de actualización, por otro lado, no discrimina, por lo que incluye en su contabilización las visitas realizadas por el propio personal del proyecto para la actualización de contenidos. Para el presente análisis, se comentarán las obtenidas hasta el 14 de julio de 2008 como la variable fecha utilizada para el análisis cuantitativo.

Tabla N° 4
Estadísticas de visitas al portal web

Secciones	N° de visitas
Publicaciones	5812
Enlaces	3629
Proyectos	2700
Recursos de información	1928
Miembros cooperantes	1879
Servicios	1619
Preguntas frecuentes	1272
¿Cómo presentar proyectos?	800

Estos resultados indican que las secciones que ofrecen acceso a fuentes de información y documentos electrónicos son las más consultadas por los usuarios, de esta forma podemos observar que el mayor interés por la información se centra en proyectos.

La evaluación del servicio de referencia no solo se contempla durante el desarrollo del servicio, por el contrario, durante el servicio se debe analizar el contexto y las necesidades de información de la comunidad objetiva de usuarios, para ello es esencial realizar un diagnóstico situacional a priori, de esta manera efectuar y desarrollar el diseño y el planeamiento del servicio.

Planteado el análisis de las dos formas de interacción entre la biblioteca y el usuario a través de las secciones “Contáctenos” y “Registrarse”, se conocerá el número que conforma la comunidad de usuarios potenciales, así como los comentarios y las necesidades de información de los usuarios. Por consiguiente, el diagnóstico situacional

del servicio de referencia se realizará con dos variables de tipo cuantitativa, para ello es necesario mencionar las grandes áreas temáticas de la BVCI.

Tabla N° 5
Temáticas consultadas en el servicio de referencia

Temas
Agricultura Biodiversidad Bosques Cooperación al desarrollo Conservación de la naturaleza Cultura y sociedad Derechos humanos Desarrollo sostenible Desastres naturales Ecología Economía Educación Estrategias de desarrollo Género Gestión ambiental Hábitat urbano Medio ambiente Población Pobreza Salud Suelos Turismo

En conclusión, las variables serán las dos secciones, las estadísticas cuantitativas serán el número de usuarios y consultas, y el intervalo de tiempo es del 21 de febrero, como primer registro, al 14 de julio, lo que hace un total de 145 días, aproximadamente cinco meses.

Tabla N° 6
Estadísticas del servicio de referencia

Variables	Estadísticas	Descripción
Sección “Contáctenos” del portal web de la BVCI.	<ul style="list-style-type: none"> • 36 usuarios de un total de 59 registros. • 21 consultas • 23 registros en blanco duplicados e ingresos nulos. 	Información sobre gobiernos regionales y municipales, acerca de proyectos específicos, sobre el DSpace, cómo formular proyectos, cómo formar una ONGD, información sobre cursos y seminarios.
Sección “Registrarse” del portal web de la BVCI	<ul style="list-style-type: none"> • 359 usuarios de 387 registros • 96 consultas • 89 felicitaciones • 28 registros en blanco, duplicados e ingresos nulos. 	Información relacionada a la formulación y gestión de proyectos de la cooperación internacional en temas de medio ambiente, educación, turismo, cultura, desarrollo local, participación ciudadana,

		gobiernos locales, desastres, gestión municipal así como el interés en recibir información sobre concursos, becas, boletines, noticias.
--	--	---

Tabla N° 7
Total de usuarios y consultas virtuales

Indicador	Cantidad
Usuarios	395
Consultas	117

El número de usuarios registrados resulta un indicador de impacto que el proyecto tiene, incluso antes de su lanzamiento a nivel público, en una comunidad objetiva de usuarios interesada en los servicios de información que la biblioteca virtual puede ofrecer, así como en la documentación que alberga en su repositorio documental. El número de consultas, relacionadas en su mayoría a la posibilidad de recibir información actualizada de forma personalizada, evidencia la urgencia de responder a las necesidades de información concretas y especializadas de un grupo de usuarios ávidos de información y con expectativas en el beneficio que obtendrían con la Biblioteca Virtual. Estos la perciben como la herramienta necesaria para la realización de sus investigaciones, la ejecución de sus proyectos y la posibilidad de ofrecer una plataforma de comunicación e información como un medio disponible para ayudar a aquellas personas involucradas en el desarrollo humano y sostenible, y la ayuda humanitaria en los pueblos o zonas más vulnerables que presenta nuestro país.

Teniendo en cuenta que no existe otra biblioteca virtual orientada a la difusión y acceso a las líneas de acción de la cooperación internacional, se hace indispensable ofrecer servicios de información adecuados a las necesidades reales de la población y responder de manera inmediata a aquellas que ya se están presentando. De esta forma se puede captar y garantizar el éxito de la biblioteca, no solo de la comunidad de usuarios potenciales sino de todas aquellas entidades partícipes de la BVCI, que esperan ver que esta iniciativa crezca y se convierta en el instrumento adecuado para la medición y difusión de la cooperación internacional en nuestro país.

En resumen, este resultado prueba de manera fehaciente la existencia de un público con necesidades de información, es así que si no se responde de manera adecuada y oportuna, se convertirá en un impedimento para el posicionamiento de la biblioteca y en las posibilidades de alcanzar sus objetivos planteados. La búsqueda y recuperación de la documentación inherente a la biblioteca y el diseño de servicios de información centrados en el usuario permitirán lograr la consolidación y el crecimiento de forma exponencial de esta iniciativa, de tal manera que se convierta en una experiencia modelo a seguir por otras instituciones a nivel nacional e internacional.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE DISEÑO DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL

Entre los objetivos específicos de la Biblioteca Virtual se encuentra la promoción de una gestión eficaz del conocimiento, así como la conservación y acceso a la información, como requisitos fundamentales de la transparencia administrativa y el ejercicio del derecho de todo ciudadano al acceso a la información. A partir de ello, es indispensable diseñar el servicio de referencia virtual, por ser el que reúne las características necesarias para el acceso a la información por parte de los usuarios interesados en la temática y en el desarrollo de proyectos a nivel de cooperación internacional.

El propósito de la propuesta es elaborar lineamientos para el diseño del servicio de referencia virtual, lo que involucra desarrollar pautas y requisitos necesarios para su funcionamiento óptimo, enfocado al logro de la eficacia en el desarrollo del mismo y la satisfacción del usuario. A esto debemos añadir la elaboración de normas para la comunicación con los usuarios.

Asimismo, se presentará el planeamiento del servicio de referencia en la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional (BVCI), elaborando un plan de actividades a corto plazo, así como el presupuesto correspondiente para la ejecución de las actividades planteadas. De esta manera, se propone el diseño del mismo en respuesta al segundo objetivo del plan de actividades, elaborando estrategias que contribuyan a la implementación del servicio, aportando políticas a establecer para el servicio, así como las pautas para su evaluación. Esta información servirá para que cualquier otra unidad de información pueda implementar su servicio de referencia virtual.

4.1 Lineamientos para el diseño del servicio de referencia virtual

Para el diseño del servicio de referencia se ha tomado como documento guía la publicación elaborada por la IFLA, Reference Work Section (2004), denominada

Recomendaciones para el servicio de Referencia Digital, la que desarrolla las directrices para el planeamiento y las recomendaciones generales del servicio de referencia digital, que serán adoptadas para el servicio de referencia virtual.

a) Personal.- El trabajo de referencia deberá tener un responsable directo a cargo del servicio, así como un equipo de profesionales analistas, gestores de información y conocimiento, a ellos se suman profesionales en sistemas y computación que permitan el logro de los objetivos planteados. La tarea de referencia implica un trabajo multidisciplinario y de multitarea debido a la importancia y al crecimiento de la información que presenta comunidad de usuarios identificada e interesada, que irá en aumento según sus necesidades de información sean resueltas, lo que obligará, realizar una labor constante y permanente.

▪ **Características**

- Profesionales bibliotecólogos, especialistas en Ciencias de la Información, con conocimientos sobre las temáticas que desarrolla la biblioteca virtual; experiencia en uso de las tecnologías de información y en los actuales mecanismos de comunicación aplicados en los servicios de información.
- Capacidad para la comunicación interpersonal presencial y a distancia, para la cual deberá poseer paciencia, buen vocabulario, buena escritura, amabilidad, inteligencia y creatividad.
- Noción y manejo de los recursos de referencia y las fuentes de información que se encuentran en Internet.
- Conocimientos avanzados en la búsqueda, selección y recuperación de la información en Internet, así como de los aspectos legales aplicables a la documentación en línea.
- Capacidad de trabajo en equipo y multidisciplinario.
- Objetividad y síntesis en la formulación de las respuestas, comprendiendo y entendiendo los requerimientos de la comunidad de usuarios.
- Disposición para la realización de tareas distintas aplicadas al entorno y de investigación.
- Manejo del idioma inglés a nivel avanzado, de preferencia; además del conocimiento de otro idioma a nivel intermedio, como el portugués o francés.

b) Herramienta tecnológica.- Para determinar qué tipo de tecnología de información y comunicación se adaptará y utilizará en el servicio, se necesita prever la posibilidad de contar un presupuesto asignado; si no fuera así, adecuarse a las posibilidades económicas y de equipos informáticos.

Entre las herramientas tecnológicas tenemos:

- El correo electrónico: en el cual se debe contemplar la capacidad de almacenamiento y la seguridad de la información.
- Los formularios web: estos requieren de un diseño web y la programación de sus contenidos para el envío de información y la utilización de una base de datos que puede ser libre o comercial, que almacenará todas las consultas y datos de los usuarios.
- El *chat* o videoconferencia: implica la aplicación de un *software* especializado para la comunicación remota. Con este fin, se debe contemplar lo siguiente:
 - Costo y tipo de licenciamiento, si es un *software* privativo prever el costo del tipo de licencia, que puede ser semestral o anual, y si es un *software* libre, respetar y cumplir el tipo de permisos que se aplique.
 - Los requerimientos en cuanto a *hardware* y *software* que deben poseer las computadoras, tanto de la biblioteca como la del usuario. Lo ideal sería que el usuario no requiera instalar ningún tipo de programa y se ajuste a las características básicas de un computador de uso personal y a los navegadores web, para así no discriminar y brindar el servicio a un público general.
 - La capacitación del personal en el uso del *software*.
 - Planificar un periodo de prueba para el funcionamiento y evaluación del *software*, durante se apuntará todos los inconvenientes, dificultades y deficiencias que puedan presentarse.
 - Debe permitir la creación de una base de conocimiento, conformada por las consultas y las respuestas.
 - Debe posibilitar el envío de documentos en formatos .doc, .pdf, entre otros.
 - Una interfaz de espera para aquellos usuarios que accedan a él de manera simultánea.

c) Políticas del servicio.- La comunicación entre el personal encargado del servicio y el usuario, sea física (en sala) o de manera virtual, se debe regir de acuerdo a normas orientadas al funcionamiento del servicio y a los procedimientos.

- A nivel de las consultas.- Definir el procedimiento a seguir para su formulación en la entrevista con el usuario y en su envío, proporcionándole las indicaciones y ayudas necesarias para el uso del servicio y el tipo de consultas que se responderán.
- A nivel del tipo de comunicación.- Contemplar la privacidad de la comunicación, informarle al usuario que se está transcribiendo y almacenando la información de la misma con el propósito de evaluación y gestión de contenidos.

d) Evaluación del servicio.- La evaluación del servicio comprende la estimación de los siguientes aspectos:

- La evaluación del *software* o programa elegido contemplado en el periodo de prueba.
- La satisfacción del usuario.
- La calidad del servicio en relación a la información y la documentación.
- Las consultas a nivel cuantitativo, en relación a la cantidad de consultas, y cualitativo, con relación al tipo de consulta.
- La efectividad en el tiempo y el contenido de la respuesta.
- La eficacia del servicio.

Con este objetivo, se deberá efectuar estadísticas del número de usuarios, consultas y respuestas, un análisis de los resultados de las estadísticas y las respuestas, encuestas dirigidas a los usuarios, a fin de encontrar las dificultades presentadas y recepción de las sugerencias.

Con relación a la calidad del servicio de referencia virtual, estas estadísticas pueden estar concentradas en la medición de los siguientes aspectos:

- Consultas y respuestas: exactitud en la formulación de las respuestas, consultas relacionadas a los servicios de información que ofrece la Biblioteca Virtual, usuarios identificados como público objetivo, consultas respondidas con información y documentación que maneja y alberga la BVCI.

- Eficiencia y eficacia en el procedimiento: accesibilidad del servicio (diversas opciones que el usuario tiene para comunicarse con la Biblioteca Virtual), puntualidad y envío correcto de las respuestas, guías e indicaciones para la realización de las consultas, evaluación al personal responsable del servicio, porcentaje de las consultas contestadas correctamente divididas entre las consultas planteadas, monitoreo de las consultas realizando estadísticas diarias, la privacidad de la información (datos personales de los usuarios), la automatización de los procesos, la seguridad informática y la sensibilización de la comunidad de usuarios a la que se dirige la BVCI.
- Costos y rentabilidad del servicio: evaluar la utilización de *software* y programas de mensajería instantánea para el servicio (el impacto que tiene en los usuarios y como beneficia al servicio).
- Satisfacción de los usuarios: la aplicación de indicadores de satisfacción relacionados con la eficiencia, eficacia y efectividad de las respuestas del personal, de las herramientas tecnológicas, de las formas de comunicación, entre otros.

e) Difusión y marketing.- Identificada la comunidad de usuarios, se debe elaborar materiales de difusión impresos y virtuales sobre la biblioteca, sus servicios y la documentación que alberga, como marcadores de libros, afiches, dípticos o trípticos informativos, *banners*. Mediante estos se debe difundir información de la Biblioteca Virtual, acerca de sus objetivos, los tipos de documentos que alberga, las temáticas que maneja, los servicios que brinda e información necesaria para la ubicación de la misma y las formas de comunicación que ofrece.

Utilizar la plataforma de Internet como instrumento de difusión para enviar información a las listas de distribución especializadas, crear vínculos de acceso directo a la biblioteca en las páginas web de los directorios temáticos especializados. Con este fin, se debe difundir el logo de la biblioteca, así como el nombre asociado a él, de esta forma se hace más fácil su identificación.

f) Aspectos legales.- Contemplar los aspectos legales en cuestiones de difusión de información, transferencia de los documentos electrónicos y los relacionados a la

comunicación entre la biblioteca y el usuario. Es necesario que se cumplan con las normas legales, la legislación sobre la información pública así como otras relacionadas, entre las que destacan:

- Las licencias *Creative Commons*.
- La Ley N° 27806 : Ley de transparencia y Acceso a la Información Pública.
- La Vigésimo Novena Política de Estado: acceso a la información, libertad de expresión y libertad de prensa.

La BNP, dentro de sus objetivos, es la encargada de fomentar y asegurar la integración, conservación, difusión, defensa y control del patrimonio cultural documental-bibliográfico de la Nación, lo cual comprende el patrimonio digital.

En cuanto a la comunicación, es importante aplicar los criterios de privacidad y confidencialidad. Se deberá establecer el periodo de almacenamiento de las transcripciones que resultan de la comunicación, de acuerdo a un periodo determinado para las revisiones y evaluaciones.

El profesional encargado del servicio debe instruirse en la normativa referente a los documentos electrónicos y evitar proporcionar información que contenga datos personales y de carácter privado.

4.2 Servicio de referencia de la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional (BVCI)

La presente propuesta pretende la implementación del servicio de referencia virtual como respuesta inmediata a las actuales necesidades de información de una comunidad de usuarios identificada, que va en aumento en base al problema identificado, este se refiere a la falta de un servicio de referencia formulado y desarrollado adecuadamente, así como de mecanismos e instrumentos establecidos para responder a las consultas de los usuarios.

4.2.1 Planeamiento del servicio de referencia virtual

a) Misión.- El servicio de referencia virtual es el responsable de satisfacer las necesidades de información de la comunidad de usuarios a la que se dirige la biblioteca,

de forma inmediata, con la finalidad de contribuir a las investigaciones y proyectos de desarrollo, apoyándose en las tecnologías de información y comunicación para el logro de sus objetivos. De esta manera, el fin es convertirse en el intermediario entre el conocimiento y los usuarios reales y potenciales.

b) Visión.- El servicio de referencia virtual tiene como visión convertirse en el agente de comunicación interactivo y ejecutor entre la Biblioteca Virtual y el usuario, consolidándose como un servicio de información de calidad, pieza clave para la difusión y recuperación de la información relacionada a la cooperación internacional, para así contribuir al desarrollo sostenible del país.

c) Objetivos

Objetivo general.- Adecuar la formulación y desarrollo del servicio para así conseguir una comunicación con el usuario y la información apropiada, que responderá de manera eficaz a las necesidades de información.

Objetivos específicos

- a. Implementar el servicio de referencia en la BVCI.
- b. Diseñar una plataforma web para el servicio de referencia virtual de la BVCI.
- c. Contemplar y evaluar la aplicación de *softwares* o programas informáticos desarrollados para la interacción en tiempo real con los usuarios.
- d. Ofrecer servicios de información a medida.
- e. Capacitar y orientar a los usuarios en el uso de las diferentes herramientas de información que ofrece la BVCI.
- f. Buscar el servicio cooperativo con las entidades participantes del proyecto y de esa forma posibilitar la difusión y el acceso a la información.
- g. Lograr la eficacia y calidad del servicio.

d) Plan de actividades

Para la implementación del servicio se plantea un cronograma de actividades a corto plazo, programado para seis (6) meses (ver Tabla N° 8), el cual está orientado a concretar los objetivos del servicio y los responsables de la ejecución de cada actividad,

para lo cual es necesaria la intervención de todo el equipo de la Biblioteca Virtual a fin de lograr un adecuado servicio.

e) Presupuesto para el servicio

Con relación a las actividades planteadas se necesitará contar con una serie de materiales, recursos humanos y recursos tecnológicos, formulado en un presupuesto que involucra los gastos de mantenimiento de la Sala de Consulta y de los necesarios para la ejecución del servicio, referentes a personal y equipos informáticos (ver Tabla N° 9), según cantidad y tiempo de utilización.

Tabla N° 8
Cronograma de actividades para el planeamiento del Servicio de Referencia Virtual en la BVCI

Objetivos específicos	Actividades	Duración	Meta a mediano plazo 2008 - 2009						Responsable
			Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	
Objetivo específico 1.- Implementar el servicio de referencia en la BVCI.	Habilitar la Sala de Consulta para el servicio de referencia.	Aprox. 1 mes							Biblioteca Nacional del Perú (BNP)
	Contratación del personal para el servicio.	2 semanas							Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
	Adquisición de equipos e insumos.	3 semanas							Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
	Selección del material documental que formará parte de la colección del servicio.	De forma continua							Equipo de consultores de la BVCI
Objetivo específico 2.- Diseñar una plataforma web para el servicio de referencia virtual de la BVCI.	Reestructuración de la sección "Servicios" del portal web, en contenido y presentación.	1 semana							Responsable del servicio de referencia / Consultor en informática
	Creación de una sección dedicada al "Servicio de Referencia Virtual".	2 semanas							Responsable del servicio de referencia / Consultor en informática
	Creación de un formulario para las consultas en línea y para el registro de los usuarios participantes a la BVCI.	2 semanas							Responsable del servicio de referencia / Consultor en informática
	Selección y evaluación de los distintos programas de mensajería instantánea usados para el servicio de referencia virtual.	1 semana							Responsable del servicio de referencia
Objetivo específico 3.- Contemplar y evaluar los programas informáticos desarrollados para la interacción en tiempo real con los usuarios.	Adquisición del programa y licencia a utilizar para el servicio en tiempo real.	5 días							Consultor en informática
	Implementación y adaptación del programa.	3 días							Consultor en informática
	Evaluación del programa elegido.	1 semana							Responsable del servicio de referencia
	Elaboración del manual de administración y uso.	2 días							Responsable del servicio de referencia / Consultor en informática
Objetivo específico 4.- Ofrecer servicios de información a medida.	Elaboración del plan de contingencia (realización de <i>backup</i>).	2 días							Consultor en informática
	Elaboración de productos informativos electrónicos y virtuales, como DSL, alertas informativas y un boletín informativo en línea.	1 mes							Responsable del servicio de referencia con el apoyo y asesoría del equipo de la BVCI
	Desarrollo de ayudas para la búsqueda y recuperación de información en el portal web y el repositorio documental de la BVCI.	3 días							Equipo de consultores de la BVCI
	Preparación de un manual de procedimiento para el servicio de referencia virtual.	3 días							Responsable del servicio de referencia
Objetivo específico 5.- Capacitar y orientar a los usuarios en el uso de las diferentes herramientas de información que ofrece la BVCI.	Enlace al portal web de la BVCI a través de las páginas o portales de las entidades cooperantes.	Conforme se realicen las alianzas de cooperación							Equipo de consultores de la BVCI
	Suscripción de compromisos con los aliados estratégicos para el acceso a sus catálogos documentales.	Conforme se realicen las alianzas de cooperación							Equipo de consultores de la BVCI
	Evaluación constante del servicio.	Mensual							Responsable del servicio de referencia
	Retroalimentación de las consultas y envíos de mensajes por parte de los usuarios del servicio.	Mensual							Responsable del servicio de referencia

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 9
Presupuesto para el planeamiento del Servicio de Referencia Virtual en la BVCI

Rubros	Descripción	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Total US \$
Remuneración:								
Profesional Bibliotecólogo *	Sueldo mensual.	-----	700	700	700	700	700	3500
Consultor en Ingeniería de Sistemas*	Sueldo mensual, contrato de dos meses.	-----	750	750	-----	-----	-----	1500
Adquisiciones								
Dos computadora	Una para el servicio y otra para el diseño de la plataforma y las pruebas del programa (posteriormente implementado en el servidor de la BVCI).	1900	-----	-----	-----	-----	-----	1900
Una impresora láser	Recursos del proyecto.	250	-----	-----	-----	-----	-----	250
Un escáner	Recursos del proyecto.	150	-----	-----	-----	-----	-----	150
1 fax/ teléfono	Recursos institucionales.	30	-----	-----	-----	-----	-----	30
Programa de mensajería instantánea**	El programa elegido será el Meebo me, gratuito.	-----	-----	-----	-----	-----	-----	0
Gastos corrientes								
Mantenimiento de la oficina (local, luz, agua, etc.)	Recursos institucionales.	500	500	500	500	500	500	3000
Materiales de oficina	Recursos institucionales.	50	50	50	50	50	50	300
Actividades específicas								
Mantenimiento de equipo de cómputo	Recursos institucionales.	-----	-----	30	-----	30	-----	60
Total								10690
Recursos necesarios en la continuidad del servicio de referencia								
* Recurso humano								
** Recurso tecnológico (previa evaluación)								

Fuente: Elaboración propia

4.2.2 Propuesta para el diseño del servicio

Como estrategia –respondiendo a las actividades planteadas en el segundo objetivo- se plantea la reestructuración de contenidos de la sección “Servicios” del portal web de la BVCI. Además la creación de una nueva sección independiente denominada “Referencia en línea”, que involucraría la modificación, a nivel de programación, de la sección “Contáctenos”, que se convertiría en la plataforma del

servicio de referencia virtual a través del mismo formulario web, de esta manera, podría recibir el nombre de “Consulta e información”; de la misma forma, “Registrarse” recibiría un nombre más adecuado como “Registro de usuarios”, ambas dentro de la sección “Referencia virtual”.

La siguiente propuesta planteada al módulo está relacionada a la implementación de las secciones de “Consulta e información” y “Registro de usuarios” basadas en un formulario web tanto para las consultas como para la inscripción de los usuarios a los servicios de información de la BVCI. Por este motivo, se propone lo que detallaremos a continuación. El contenido de la interfaz de inicio de la sección “Servicios” del portal web, que se difundiría sería el siguiente:

La Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional brinda los siguientes servicios:

- Sala de consulta, ubicada en el 2do piso de la Biblioteca Nacional del Perú – BNP. Ubicada en Av. De la Poesía 160- San Borja, Lima. Horario de atención de 9:00 a.m a 5:00 p.m.
- Consultas telefónicas al número: 513-6900, anexo 7263. Horario: de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Consultas o comentarios: sírvase escribirnos a bvci@bnp.gob.pe.
- Recursos de información (enlace interno a la sección “Recursos de Información”): la BVCI ofrece una serie de vínculos a información y documentación electrónica relacionados a las temáticas inherentes desarrolladas en la Biblioteca Virtual.

Para los formularios web de la sección “Referencia en línea” se propone lo siguiente: para la “Consulta e información” se estipula los siguientes campos obligatorios a ser llenados por el usuario:

- Nombres, caja de texto
- Apellidos, caja de texto
- Correo electrónico, caja de texto
- Consulta, a través de una caja de texto multilínea donde el usuario pueda expresar su consulta de forma abierta.

Este formulario tendrá dos botones: el de “Enviar” y “Borrar”. Cuando se presione el botón “Enviar”, los datos se almacenarán en el servidor del portal y luego, mediante programación, los datos serán enviados al correo electrónico: `bvci@bnp.gob.pe` definido en la configuración del portal y así dar respuesta a las consultas de forma automática, además le llegará un correo predefinido -indicando que la consulta fue registrada de manera conforme- al usuario, esta aplicación también será utilizada para el registro de los usuarios. De tal forma, que estos puedan certificar que su consulta y solicitud fue recibida de manera óptima.

Para el “Registro de usuarios”, estos serían los campos:

- Nombres*, caja de texto
- Apellidos*, caja de texto
- Dirección, caja de texto
- Teléfono, caja de texto
- Profesión u ocupación *
- Correo electrónico*, caja de texto
- Temáticas de interés:* a través de un menú de casillas de selección.
 - Agricultura, ganadería y pesca, agua y saneamiento, cooperación para el desarrollo, cultura, desarrollo urbano y vivienda, educación, energía y minería, gobierno e instituciones públicas, inclusión social y equidad, infancia y juventud, lucha contra la pobreza y desarrollo social, recursos naturales y medio ambiente, salud, sociedad civil, tecnología de la información y telecomunicaciones.
 - Otra: un casilla de texto donde el usuario pueda incluir la temática o temáticas de sus interés.
- Ciudad*, caja de texto
- País*, caja de texto
- Tipo de servicio de información que desea recibir: * a través de un menú de casillas de selección.
 - Boletín informativo
 - Alertas informativas
 - Diseminación Selectiva de Información – DSI

* Campos obligatorios

Con la información obtenida de este formulario se podrá empezar a diseñar los servicios de información de la biblioteca, personalizados de acuerdo a los perfiles identificados de usuarios y a las temáticas de interés identificadas.

a) Modalidad del servicio

El servicio de referencia se plantea de dos formas: presencial, por medio de la sala de consulta, y virtual, través de la plataforma web de la BVCI. Ello mediante dos formas de comunicación con el usuario: vía correo electrónico y un formulario web.

b) Procedimientos para las consultas

▪ **Consulta en sala**

Se efectuará con el carné de usuario de la BNP en el horario de atención establecido. Primero tendrá que registrarse como usuario de la biblioteca mediante un formato de registro impreso, que deberá ser llenado por el propio usuario. En este se consignará nombres, apellidos, correo electrónico, profesión u ocupación, temática de consulta, la fecha y la hora se registrarán de manera automática. Una vez llenado el formato de registro, el usuario tendrá acceso a una computadora con las páginas web del portal y del repositorio documental de la BVCI, solo se le permitirá revisar páginas de interés relacionadas a las fuentes de información brindadas por la biblioteca y su recuperación en algún dispositivo de almacenamiento. Las consultas en sala y telefónicas serán registradas en formato impreso.

▪ **Por correo electrónico**

El usuario que escriba al correo electrónico de la BVCI deberá detallar sus datos personales y el motivo de su correspondencia, solo así se le dará respuesta.

▪ **Por el formulario web**

Tendrá que llenar correctamente todos los campos que se le indican de forma clara y concisa. La programación de esta sección no permitirá almacenar aquellos envíos de información con registros en blanco, de tal manera que el usuario deberá completar la información que se le solicita para el envío de su consulta.

La sección de referencia presentará las siguientes indicaciones relacionadas al tipo de consultas y en relación a la respuesta.

c) Tipo de consultas que se absolverán

1. De orientación y gestión de la biblioteca en relación a los servicios de información, horarios de atención y tipo de información que ofrece.
2. De información sobre determinadas temáticas y documentación que se encuentran en la Biblioteca Virtual.
3. Las bibliográficas o documentales que involucran una investigación apropiada a la necesidad de la consulta. Las temáticas que se absolverán serán en razón a información relacionada a la cooperación internacional en nuestro país, la cooperación al desarrollo y los contenidos que involucran lo antes mencionado.

d) Tiempo de las respuestas

Para la primera y segunda consulta de información puntual, que se encuentran dentro de la BVCI, tendrá un plazo de un día completo para ser absueltas, y las documentales, un máximo de tres (3) días útiles, porque involucran una investigación exhaustiva de la documentación electrónica para su posterior selección y recuperación, para ello se tomarán en cuenta los derechos de autor y las restricciones de acceso y licencia.

e) Políticas para el uso del servicio

▪ **Para las consultas virtuales**

Solo se responderán aquellas consultas relacionadas a la temática establecida y a la tipología de información planteada, y para aquellas que no estén claras se les enviará un correo electrónico pidiéndole que reformule su consulta a fin de dar respuesta. En el caso de no poder responder a sus consultas, por no encontrar información dentro de la BVCI que responda a la misma, se le enviará fuentes de información donde el usuario pueda revisar y consultar, a fin de dar respuesta a su pregunta. En este último caso, se procederá de la siguiente manera: “Por el momento no contamos con la información que necesita, pero le enviamos un enlace con fuentes de información consultables para la absolución de su pregunta”.

▪ **Para la comunicación con el usuario**

Se plantea el siguiente código de ética para el profesional y equipo humano encargado del servicio:

- Las respuestas a las consultas al correo electrónico y a través del formulario web tendrán un contenido estructurado de la siguiente manera:
 1. Un encabezamiento como el siguiente: “Saludos cordiales, agradecemos su interés por la biblioteca y la utilización del servicio, tenemos el agrado de responder a su consulta”.
 2. El contenido de la respuesta detallará la información que absuelva la consulta y las fuentes de información utilizadas, así como sus repositorios documentales.
 3. La despedida debe contener formulas de cortesía como: “Esperamos que la información proporcionada lo ayude en la satisfacción de su consulta. Vuelva a ponerse en contacto si desea más información, que estaremos gustosos en atenderlo”, el nombre completo del personal a cargo de la respuesta y los datos informativos de la biblioteca.
- Responder a las consultas de forma clara, evitando las jergas y abreviaturas así como palabras técnicas o especializadas, se debe emplear un lenguaje común pero no vulgar.
- Redactar de manera correcta, revisando la gramática y la ortografía del texto.
- Se citarán las fuentes de información utilizadas de acuerdo a las normas APA para las referencias bibliográficas electrónicas.

f) Evaluación del servicio

La evaluación del servicio se realizará con la finalidad de detectar y corregir los errores, para así lograr la eficacia del servicio y la satisfacción del usuario. El proceso que involucrará la evaluación corresponderá a las siguientes tareas:

- Obtener y recopilar todos los datos que describan la situación actual del servicio.
- Determinar los niveles de evaluación y sus indicadores.
- Realizar un diagnóstico situacional, identificando los cambios ocurridos y comparar los resultados obtenidos con los esperados.
- Determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

- Formular recomendaciones y tareas para solucionar los posibles errores identificados, así como la propuesta de mejoras y la modificación de las alternativas según los resultados obtenidos.

Para ello se proponen los siguientes parámetros para la supervisión y control del servicio a realizar diariamente:

- Estadísticas del número de usuarios registrados en la BVCI a través del portal web.
- Estadísticas del número de usuarios que hacen uso del servicio de manera presencial y virtual.
- Estadísticas del número de consultas presenciales y virtuales.
- Análisis de la información contenida en las consultas para identificar las temáticas y el tipo de las consultas.
- Registro y análisis de las respuestas.

Es necesario contemplar también la evaluación del personal que está a cargo del servicio con relación a:

- Sus habilidades para el uso de las tecnologías de información y las herramientas utilizadas en el servicio.
- Respeto a las normas establecidas para el procedimiento de las consultas y comunicación con los usuarios.
- Su aptitud y desenvolvimiento para el trabajo en equipo.
- Precisión en la formulación y envío de las respuestas.
- Conocimientos de las temáticas desarrolladas por la BVCI.
- Capacidad y actitudes para la comunicación.

Asimismo, no se debe olvidar las fuentes de información seleccionadas para el envío, las cuales deben responder a las características de calidad, pertinencia, fuente, tipo de acceso (libre o restringido) y formato.

CONCLUSIONES

1. Los mensajes y las consultas que se realizan a la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional – BVCI se relacionan, en su mayoría, con la posibilidad de recibir información de forma personalizada y a las líneas de acción de la cooperación internacional.
2. El alto número de usuarios virtuales, registrados desde el lanzamiento de la BVCI, representa a un público real con necesidades de información concretas, a la espera de recibir información relacionada con la formulación y gestión de proyectos, así como temáticas involucradas con la cooperación técnica internacional.
3. El servicio de referencia de la BVCI se desarrolla de forma concreta por medio de las consultas y necesidades de información enviadas a las secciones “Contáctenos” y “Registrarse” del portal web, las cuales si bien vienen incrementándose, no reciben un monitoreo constante ni una respuesta eficiente.
4. Las consultas en sala son afectadas por el uso del ambiente para el trabajo diario del equipo de consultores del proyecto, por otro lado, otro aspecto a destacar, es que tanto el correo electrónico y el número telefónico no han sido difundidos de manera directa.
5. No existe un servicio de referencia virtual que involucre un personal encargado y responsable del servicio, la definición y el adecuado uso de los recursos tecnológicos que se requiera para la interacción entre el personal y el usuario remoto, así como la aplicación de políticas y pautas para el funcionamiento y evaluación del mismo.
6. El formulario web, diseñado de manera correcta, para el registro de usuarios y de consultas es una herramienta que permite la comunicación asincrónica con una comunidad de usuarios objetiva, sin importar lugar ni horario.
7. Los lineamientos para supervisión y el control del servicio a través de la cantidad de usuarios, el número de consultas, el tipo de usuario y de información solicitada

permiten monitorear el procedimiento del servicio desde la referencia en sala (presencial) hasta el funcionamiento de la plataforma web para el servicio (registro de usuario y envío de la consulta y respuesta).

RECOMENDACIONES

1. Para lograr el posicionamiento del servicio de referencia virtual en la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional – BVCI se deberá identificar grupos de usuarios definidos según características y necesidades de información específicas, a fin de crear servicios de información personalizados.
2. Se debe considerar la inclusión de información proveniente de otra tipología documental distinta a la planteada por la biblioteca, relacionada a las investigaciones y estudios realizados por profesionales en las diferentes universidades del país a favor de la calidad de vida y desarrollo de los ciudadanos.
3. Someter a evaluación la gestión de contenidos y la presentación de la información del portal web, a fin de difundir los servicios de información.
4. Formular y solicitar la gestión de un espacio de trabajo adecuado para las labores de digitalización y del trabajo operativo técnico del equipo profesional de la BVCI.
5. Evaluar las diferentes experiencias del servicio de referencia virtual no contempladas en este informe.
6. El planeamiento para la implementación del servicio de referencia virtual en la BVCI se plantea según un cronograma de actividades a corto plazo, seis meses, sustentado con un presupuesto acorde con los requerimientos para la ejecución del mismo.
7. Se debe identificar una selección de candidatos que cumplan con las características previstas para el profesional referencista, posteriormente, evaluar los conocimientos y experiencias con relación al servicio.

8. Solicitar la contratación de un personal de apoyo para el servicio, de tal manera que las consultas no se acumulen y puedan responderse de forma adecuada y a tiempo.
9. Gestionar la adquisición y utilización de un *software* o programa de mensajería instantánea adaptado para brindar el servicio de referencia virtual, de esta manera cumplir con el planeamiento del mismo y lograr su óptimo y eficiente funcionamiento.
10. Las políticas que regirán el servicio deben establecerse antes de empezar a brindar el servicio y actualizarse, posteriormente, con la práctica.
11. Promocionar el servicio a través de materiales informativos impresos y virtuales, como trípticos y *pop-up*, respectivamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **Boop, R. y Smith, L. C.** (2000). *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: UNAM, CUIB, Alfagrama.
- **Convenio de cooperación interinstitucional N° 018-2006-BNP. Convenio entre la Biblioteca Nacional del Perú, la Agencia Peruana de Cooperación Internacional y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo** (2006, 24 de noviembre). Lima, Perú.
- **Gosling, M.** (2002). *Servicio de referencia*. Bogotá: Rojas Eberhard Editores.
- **ICOM Investigadores y Consultores en Mercadeo** (2007). *Investigación cualitativa del proyecto “Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional”*. Lima: Autor.
- **IFLA, Reference Work Section** (2004). *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. Madrid: ANABAD.
- **Jara de Sumar, J.** (2002). *El trabajo de referencia en la era digital*. Lima: PUCP, Departamento de Humanidades.
- **Proyecto 00046277. Desarrollo de una Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional en el Perú y Fortalecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú** (2007). Lima: Biblioteca Nacional del Perú, Agencia Peruana de Cooperación Internacional, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, sede Perú.
- **Rodríguez Briz, F.** (2005). *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama.

TESIS

- **Machín Mastromatteo, J. y Vilorio Muñoz, S.** (2006). *Implantación de un Servicio de Referencia Electrónico (SER) en la Biblioteca Pedro Grases de la*

Universidad Metropolitana [en línea]. Trabajo para optar la Licenciatura para la escuela de Bibliotecología y Archivología. Caracas, Universidad Central de Venezuela. Recuperado el 9 de enero de 2008: http://eprints.rclis.org/archive/00011741/01/tesis_sre.pdf

- **Torres Vargas, G. A.** (2006). *Concepto de biblioteca virtual y su relación con el acceso universal a los documentos* [en línea]. Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Información. Madrid, Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 25 de mayo de 2008: <http://www.ucm.es/BUCM/tesis/19972000/S/3/S3041901.pdf>

INFORME PROFESIONAL

- **García Maruco, M. J.** (2004). *Uso de nuevas tecnologías de la información (NTIs) en el Servicio de Referencia de la Biblioteca Central de la Universidad de Piura (UDEP)* [en línea]. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Lima, Universidad Mayor de San Marcos.

RECURSOS ELECTRÓNICOS

- **ALA** (2003). *MARS comité ad hoc sobre directrices de referencia virtual. Proyecto de Directrices 5 2003* [en línea]. Recuperado el 15 de mayo de 2008: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marssection/marco mm/draftvirtual.cfm>
- **Alarcón Echenique, M., Cárdenas Yzquierdo, L., Bellas Vilariño, M. y Santiesteban Gómez, I.** (2007). Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. *Acimed* [en línea], 15(4). Recuperado el 20 de mayo de 2008: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_04_07/aci07407.htm
- **Arriola Navarrete, O.** (2008). Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas. *Nueva época* [en línea], 10(2). Recuperado el 5 de junio de 2008: http://eprints.rclis.org/archive/00012911/01/referencia_virtual_RBU.pdf
- **Barrios, R.** (2006). *Servicio de referencia virtual para la Biblioteca Conrado F. Asenjo del Recinto de Ciencias Medicas y del Centro de Recursos para el Aprendizaje José Paulino Fernández – Miranda de UPR – Carolina* [en línea]. Recuperado el 11 de enero de 2008, del sitio web de la Biblioteca de la Universidad: <http://biblioteca.uprc.edu/politica%20referencia%20virtual.pdf>

- **Berube, L.** (2003). *Digital Reference Overview* [en línea]. Recuperado el 15 de marzo de 2008: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/>

- **Borguez, C.** (2005). *Ask a librarian: los servicios de referencia online en las bibliotecas universitarias*. Trabajo presentado en la 3ª Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria JBD 2005 ¿Hacia dónde vamos?: avances y desarrollos recientes [en línea]. Argentina. Recuperado el 16 de enero de 2008: <http://www.amicus.udes.edu.ar/3bibliotecadigital/ponencias/borguez.html>

- **Boss, R. W.** (s.f.). *Virtual reference* [en línea]. Recuperado el 28 de junio de 2008: http://www.ala.org/ala/pla/plapubs/technotes/Virtual_reference.pdf

- **Cañedo Andalia, R.** (2000). La revolución de los 90 en el sector informativo-bibliotecario. *Acimed* [en línea], 8(1). Recuperado el 7 de junio de 2008: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352000000100002&lng=es&nrm=iso

- **Echeverría Aguilar, J. y Donoso Vegas, R.** (2005). Servicio de referencia electrónica basado en mensajería instantánea: propuesta metodológica. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información* [en línea], N° 8. Recuperado el 20 de junio de 2008: http://eprints.rclis.org/archive/00004808/01/serie_8.pdf

- **Escanola Ríos, Lina.** (2004). La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?. *Biblioteca Universitaria Nueva Época* [en línea], 1(7). Recuperado el 20 de mayo de 2008: http://eprints.rclis.org/archive/00006408/01/Vol7No1_ene.jun2004_p_12-22.pdf

- **Estévez, Á.** (2001). *Servicio de referencia digital?* [en línea]. Recuperado el 20 de febrero de 2008: <http://www.absysnet.com/tema/tema43.html>

- **Faba Pérez, C. y Nuño Moral, M.** (2004). La nueva gestión en las bibliotecas virtuales. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* [en línea], N° 74. Recuperado el 6 de febrero de 2008: <http://www.aab.es/pdfs/baab74/74a2.pdf>

- **Ferrada Cubillos, M.** (2005). La satisfacción del usuario remoto de la biblioteca. *Biblios: revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología* [en línea]. Recuperado el 21 de mayo 2008: http://www.bibliosperu.com/articulos/21/2005_05.pdf

- **García Delgado, P.** (2003). El servicio de referencia. *El profesional de la información* [en línea], 12(4). Recuperado el 17 de enero de 2008: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/julio/11.pdf>

- **García Gómez, J. C.** (2001). Portales de internet: concepto, tipología básica y desarrollo. *El profesional de la información* [en línea], 10(7-8). Recuperado el 06 de junio de 2008: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2001/julio/2.pdf>

- **Gómez Dueñas, L. F.** (2007). *Curso Dspace para bibliotecólogos: manual de usuario* [en línea]. Loja: Universidad de La Salle. Recuperado el 14 de junio de 2008: http://eprints.rclis.org/archive/00013610/01/Instalacion_de_dspace_windows.pdf

- **Guijarro Antón, M., Vélez, S. y Carrillo, C.** (2003). El servicio de referencia en bibliotecas digitales. La Experiencia de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. *JBIDI 2003* [en línea]. Recuperado el 28 de abril de 2008: http://imhotep.unizar.es/jbidi/jbidi2003/08_2003.pdf

- **Jiménez López, Á.** (2004). Servicios de referencia virtuales: consideraciones generales y estado de desarrollo en las bibliotecas universitarias españolas. *Congreso Internacional de Información Info 2004* [en línea]. La Habana. Recuperado el 15 de enero de 2008: <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info2004/Ponencias/017.pdf>

- **Machín Mastromatteo, J. D.** (2004). *El servicio electrónico de referencia vía chat: evaluación de un caso* [en línea]. Recuperado el 27 de junio de 2008: http://eprints.rclis.org/archive/00011743/01/sre_chat.pdf

- **Manso Rodríguez, R. A.** (2007). Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia. *Acimed* [en línea], 15(2). Recuperado el 28 de enero de 2008: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_02_07/aci08207.htm

- **Manso Rodríguez, R. A., Lorenzo Rodríguez, M. y Suárez Sosa, Y.** (2006). Gestión de información y conocimiento a través del Servicio de Referencia Virtual “Pregúntele al Bibliotecario”. En *Congreso Internacional de la Información – Info 2006* [en línea]. La Habana, Cuba. Recuperado el 30 de enero de 2008: <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info2006/Ponencias/91.pdf>

- **Martínez Musiño, C.** (2007). *La biblioteca digital y los retos del profesional de la información* [en línea]. Recuperado el 31 de mayo de 2008: <http://eprints.rclis.org/archive/00009706/01/2007.C.MartinezMusino.bibliodigital.pdf>

- **Méndez Lara, M. R.** (2004). Construcción social del conocimiento dentro de un ambiente virtual de referencia a nivel universitario: estudio exploratorio. *Simbiosis* [en línea]. 1(1). Recuperado el 25 de junio de 2005: <http://simbiosis.uprrp.edu/Vol%201%20Num%201/Rocio.htm>

- **Merlo Vega, J. A.** (2003). *La evaluación de la calidad de la información web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas*. Recuperado el 19 de junio de 2008: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/calidad.htm>

- **Merlo Vega, José Antonio** (2005). Servicios públicos de referencia en línea. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* [en línea]. N° 14. Recuperado el 15 de mayo de 2008: http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=14merlo2.htm

- **Merlo Vega, J. A.** (2008). *Referencia digital y servicios electrónicos de información* [en línea]. Recuperado el 15 de mayo de 2008: <http://www.thinkepi.net/referencia-digital-y-servicios-electronicos-de-informacion/>

- **Merlo Vega, J. A. y Sorli Rojo, Á.** (2005). Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea. *Revista Española de Documentación Científica* [en línea], 26(1). Recuperado el 29 de enero de 2008: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/235/291>

- **Pérez Fernández, A. M.** (2007). La medición del impacto de los servicios de información: una necesidad y un reto. *Acimed* [en línea], 15(1). Recuperado el 15 de mayo de 2008: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_1_07/aci11107.htm

- **Porcel Iturralde1, M. L. y Rodríguez Mederos, M.** (2005). Software libre: una alternativa para las bibliotecas. *Acimed* [en línea], 13(6). Recuperado el 26 de junio de 2008: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci090605.htm

- **Rodríguez Gairín, J. M. y Sulé Duesa, A.** (2008). DSpace: un manual específico para gestores de la información y la documentación. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* [en línea]. N° 20. Recuperado el 11 de junio de 2008:

http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=20rodri2.htm

- **San José Montano, B., Espantaleón Ágreda, M., Santiago Puchol, A. de y Díaz Galcerán, V.** (2003). El servicio de obtención de documentos en las bibliotecas virtuales: nuevas oportunidades en la gestión de documentos=conocimiento. *X Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud* [en línea]. Recuperado el 23 de mayo de 2008: http://eprints.rclis.org/archive/00010815/01/SERVICIO_OBTENCI%C3%93N_DOCUMENTOS-MALAGA_2004.pdf
- **Sánchez Remón, D.** (2003). El servicio de referencia virtual en la gestión de información. *Infomed* [en línea], N° 11. Recuperado el 22 de enero de 2008: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci040203.htm
- **Talavera Ibarra, A. M.** (1998, setiembre). El Bibliotecólogo Electrónico: Consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. *Seminario Internacional de Bibliotecarios: De Gutenberg al Ciberespacio* [en línea]. Lima. Recuperado el 4 de febrero de 2008: <http://www.bibliosperu.com/articulos/3/B3-01.pdf>
- **Tramullas Saz, J.** (2003). *El diseño centrado en el usuario* [en línea]. Recuperado el 10 de mayo de 2008: <http://eprints.rclis.org/archive/00006253/01/p14tramullas.pdf>
- **Valderrama, M.** (2005). Bibliotecas del futuro. *II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias*, 26 y 27 de agosto del 2005 - Trujillo, Perú [en línea]. Recuperado el 25 de mayo de 2008: http://web.unvi.utp.ac.pa/bibliotecavirtual/files/Bibliotecas_del_784.pdf
- **Villa Barajas, H. y Alfonso Sánchez, I. R.** (2005). Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno. *Acimed* [en línea], 13(2). Recuperado el 21 de mayo de 2008: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_2_05/aci05_05.htm
- **Wasik, J. M.** (2003). *Building and maintaining digital reference services* [en línea]. Recuperado el 20 de febrero de 2008: <http://www.michaellorenzen.com/eric/reference-services.html>
- **Welcome to the Teacher's Lounge. AskERIC** [en línea]. Recuperado el 25 de febrero de 2008: <http://www.americatakingaction.com/lounge/askeric.htm>

ANEXOS

Anexo N° 1

Glosario

Para la elaboración de este glosario se consultaron las siguientes fuentes de información en línea especializadas en el área de electrónica, telecomunicaciones e informática: glosario de términos de la compañía Cisco Systems, la enciclopedia de contenido libre Wikipedia, Wikiciencia; y el glosario básico inglés-español para usuarios de Internet de Rafael Fernández Calvo.

- **AJAX : *Asynchronous JavaScript And XML***
Es un conjunto de técnicas de desarrollo web para crear aplicaciones interactivas que se ejecutan en el cliente, es decir, en el navegador web de los usuarios mientras se mantiene la comunicación asíncrona con un servidor.
- **ATM : Modo de Transferencia Asíncrono**
Norma internacional para la retransmisión de celdas (cortos paquetes de datos), en la cual se transmiten múltiples tipos de servicio, como voz, vídeo o datos.
- ***Banners***
Avisos gráficos
- ***Chat* : charla**
Véase IM.
- ***Cobrowse***
Doble navegador web, es decir, dos pantallas de navegadores web en distintas PC vistas en forma simultánea.
- **Correo electrónico : *e-mail***
Instrumento que permite el envío de mensajes privados a través de la Internet suministrado por una empresa, sea Hotmail, Yahoo, Gmail, entre otras, que brindan esta herramienta como servicio para los usuarios, a través de una dirección electrónica personal única e intransferible. Mediante este servicio se puede enviar y recibir correspondencia, no solo permite el envío de texto sino de ficheros (archivos) anexados al cuerpo de la correspondencia.
- **Digitalización**
La digitalización o conversión analógica-digital consiste básicamente en convertir un documento impreso, que puede ser una fotografía o un papel, en un archivo electrónico óptico visible a través de herramientas tecnológicas necesarias para su reproducción a través de un computador.
- **Dublin Core**
Estándar para la recuperación de información en Internet.
- ***E-mail: electronic mail***
Véase Correo electrónico.
- ***Emoticones***

Gráficos estáticos o en movimiento utilizados en las comunicaciones por los *softwares* de mensajería instantánea.

- **Encriptación SSL : *Secure Sockets Layer***
Su traducción es Protocolo de Capa de Conexión Segura, es un protocolo de comunicación para la encriptación (cifrado) que tiene como finalidad impedir que nadie, excepto el destinatario de los datos enviados, pueda leer dicha comunicación. Es un protocolo criptográfico que proporciona comunicaciones seguras por una red, comúnmente Internet.
- **Escritorio**
Nombre que recibe la pantalla habitual de trabajo de varios sistemas informáticos, como Windows.
- **Ethernet**
Sistema de comunicación que permite la conexión entre redes de área local de alta velocidad.
- **FAQ : *Frequently Asked Questions***
Su traducción es “Preguntas más frecuentes”. El término hace referencia a una base de preguntas y respuestas, dentro de un determinado contexto y con relación a un tema en particular.
- ***Frame Relay***
Es una técnica de comunicación que se utiliza para un servicio de transmisión de voz y datos a alta velocidad, que permite la interconexión de redes de área local separadas geográficamente a un costo menor.
- **FTP : *File Transfer Protocol***
Protocolo para la transmisión de archivos.
- **GPL : *General Public License***
La traducción es Licencia Pública General de GNU, se establece con el fin de que el *software* pueda ser ejecutado, copiado, modificado y distribuido por todos los usuarios para que de esta manera se pueda garantizarlo a través del tiempo. Esta iniciativa lleva el nombre de *copyleft* (copia permitida).
- **GNU**
Es un proyecto iniciado por Richard Stallman con el objetivo de crear un sistema operativo completo tipo Unix, completamente libre, que permita que cualquier aplicación de la cual no se disponga, sea libre. También recibe el nombre de GNU/Linux.
- ***Hardware***
Es la parte física, visible de una computadora, considerado como cualquier dispositivo electrónico adaptable a la misma.
- ***Highlight* (capacidad de remarcar)**
Destacar, subrayar, realzar

- **Hiperenlaces**
Referencias cruzadas automáticas a través de enlaces que van de uno a otro documento.
- **Hipertexto**
Texto estructurado en forma lineal que conduce a otros visibles en la pantalla de la computadora.
- **HTTP : *HyperText Transfer Protocol***
Su traducción es Protocolo de Transferencia de Hipertexto, se utiliza para las transacciones en la web.
- **HTML : *HyperText Markup Language***
Es un lenguaje de descripción de páginas web habituales en Internet, incorpora etiquetas o marcas que contienen información adicional acerca de la estructura del texto para su visualización en Internet a través de un navegador web.
- **IM : *Instant Messaging***
Su traducción es Mensajería Instantánea, es aquel tipo de comunicación en tiempo real (rompiendo las barreras del tiempo y espacio) que permite lograr la interacción entre dos personas, o más personas, de manera simultánea a través de Internet.
- **Interfaz**
Medio de comunicación entre la computadora y el usuario externo mediante especificaciones técnicas concretas.
- **Internet**
Red de comunicación que interconecta a un conjunto de redes que utilizan diversos protocolos de comunicación que permiten la transmisión de datos entre las computadoras y otros dispositivos electrónicos, como celulares o *Palms*.
- **IRC : *Internet Relay Chat***
Protocolo para las conversaciones en línea.
- ***Jabber***
Protocolo basado en el estándar XML para el intercambio en tiempo real de mensajes y presencia entre dos puntos de Internet.
- **JavaScript**
Es un lenguaje de programación interpretado, es decir, que no requiere compilación, utilizado principalmente en páginas web.
- **Formulario web**
Estructura de datos e información insertados en una página web.
- **Linux**
Referido estrictamente al núcleo Linux, desarrollado desde 1991 por Linus Torvalds, utilizado para describir al sistema operativo tipo Unix.

- **Máquina virtual JAVA**
Es un programa ejecutable en una plataforma específica, capaz de interpretar y ejecutar instrucciones expresadas en un código binario especial (el Java *bytecode*), el cual es generado por el compilador del lenguaje Java.
- **Marketing**
Voz inglesa relacionada a la comercialización.
- **MySQL**
Sistema de administración relacional de bases de datos. Una base de datos relacional archiva datos en tablas separadas en vez de colocar todos los datos en un gran archivo, esto permite velocidad y flexibilidad. Las tablas están conectadas por relaciones definidas que hacen posible combinar datos de diferentes tablas sobre pedido. Es un *software* de código abierto con licencia GPL.
- **Navegador web : web browser**
Aplicación o software que permite al usuario recuperar y visualizar documentos de hipertexto, comúnmente escritos en HTML a través de Internet. Algunos navegadores son: Internet Explorer, Firefox, Opera, Safari, Mozilla.
- **Navegar**
Es la acción de ir de una página a otra. Dirigirse a una serie de páginas web a través de sus direcciones mediante un navegador web.
- **OAI-PMH : *Open Archives Initiative – Protocol for Metadata Harvesting***
Su traducción es Iniciativa de Archivos Abiertos - Protocolo para la Transmisión de Contenidos en Internet, utilizado para la transmisión de metadatos en Internet. Mayor información consultar la página web: <http://www.openarchives.org/>.
- ***Open Source***
La traducción es Código Abierto, término que se utiliza para identificar al *software* distribuido y desarrollado libremente que puede ser libre o semilibre, regido por ciertas licencias y principios.
- **Página web**
Recurso de información disponible a través de la web y accesible a través de un navegador de Internet (web *browser*), el cual va permitir la recuperación y visualización del contenido de los hipertextos mediante la aplicación de un *software*.
- **PHP : Pre-Procesador de Hipertexto**
Es un lenguaje (código) de programación diseñado especialmente para desarrollo web y puede ser incluido dentro de código HTML.
- **Plataforma web**
Referido al entorno en que se lleva a cabo la comunicación en Internet.
- ***Plugins***
Aplicación que se agrega a una aplicación, brindándole una nueva o diversas funcionalidades.

- **PDF : *Portable Document Format***
Su traducción es formato portátil de documento. Formato de almacenamiento de documentos, desarrollado por la empresa Adobe Systems.
- ***Pop-up***
Su traducción es ventana emergente. Referido a los avisos publicitarios o comerciales embebidos en las páginas web con el finalidad de captar la atención de los usuarios visitantes a estas.
- **Portal web : sitio web**
Conjunto sistematizado de páginas web accesibles mediante una URL, de carácter genérico o especializado, orientado a brindar servicios de información a un público de usuarios.
- **Protocolo**
Los protocolos son reglas de comunicación que permiten el flujo de información entre computadoras distintas que manejan lenguajes diferentes, para de esta manera crear estándares que permitan el intercambio de datos.
- **Protocolo TCP/IP**
Conjunto conformado por la unión del Protocolo de Control de Transmisión (TCP) y el Protocolo de Internet (IP), ambos componentes primarios de la Internet utilizados para el intercambio de información.
- **RDSI : Red Digital de Servicios Integrados**
Protocolo de comunicación que ofrecen las compañías telefónicas para ofrecer servicios basados en la transmisión de datos, voz y de otro tipo mediante un conjunto de interfaces normalizados.
- **Red LAN : *Local Area Network***
Su traducción es Red de Área Local. Es una red de datos de alta velocidad y bajo nivel de errores que cubre una ubicación geográfica relativamente pequeña (distancias cortas). Mediante esta red se relaciona a las conexiones de las estaciones de trabajo, periféricos, terminales y otros dispositivos en un solo edificio u otra área geográficamente limitada.
- **Red WAN : *Wide Area Network***
Su traducción es Red de Área Amplia. Es un tipo de red de comunicación de datos que sirve a usuarios dentro de un área geográfica extensa a diferencia de las redes LAN, esta abarca mayores distancias.
- **Sistema operativo**
Software, conjunto de programas instalados en una computadora que permite la administración de las aplicaciones informáticas, proporcionando los recursos necesarios para la interacción del *hardware* de la computadora con el usuario. Entre los diferentes sistemas operativos tenemos a Windows XP, Windows Vista, Mac OS X, Windows 2000, Linux, Windows 98, Windows 2003, Windows ME, SymbianOS, Windows NT.

- **Servidor**
Una computadora con ciertas especificaciones técnicas necesarias para la ejecución de un programa que realiza alguna tarea en beneficio de otras aplicaciones llamadas clientes.
- **SMTP : *Simple Mail Transfer Protocol***
Protocolo para el envío de correo electrónico.
- ***Software***
Programas o equipamiento lógico que permiten la ejecución de tareas en una computadora o una red. Definido como un conjunto de instrucciones realizables en una computadora, para que puedan funcionar a nivel de ejecución usuario.
- ***Software* de aplicación**
Es un tipo de programa informático diseñado para facilitar al usuario la realización de un determinado tipo de trabajo. Pueden ejecutarse muchos programas de forma simultánea en un mismo ordenador, esto recibe por nombre multitarea.
- ***Software* de sistema**
Es un tipo de programa que sirve para controlar e interactuar con el sistema, proporcionando control sobre el *hardware* y dando soporte a otros programas.
- **Software libre**
Referido a las cuatro libertades que posee un programa:
Libertad 0.- Ejecutar el programa con cualquier propósito (privado, educativo, público, comercial, militar, etc.).
Libertad 1.- Estudiar y modificar el programa (para lo cual es necesario poder acceder al código fuente).
Libertad 2.- Copiar el programa de manera que se pueda ayudar al vecino o a cualquiera.
Libertad 3.-Mejorar el programa y publicar las mejoras.
- ***Spam***
Es considerado como una correspondencia recepcionada al correo electrónico relacionadas al envío de un tipo de comunicación masiva, indiscriminada, no identificada ni solicitada por las personas que proveen de una dirección electrónica.
- **URL : *Universal Resource Locator***
Dirección (nombre) asignada a única página web de información dentro de la Internet.
- **USB : *Universal Serial Bus***
Su traducción es Conductor Universal en Serie. Es un puerto que sirve para conectar periféricos, entre los que se encuentran ratones, teclados, escáneres, cámaras digitales, teléfonos móviles, reproductores multimedia, impresoras, discos duros externos, tarjetas de sonido, sistemas de adquisición de datos y componentes de red.
- **Videoconferencia**

Es la comunicación remota (a distancia) de audio y vídeo, es decir, la interacción física a un nivel virtual, entre dos o más personas, las que pueden verse y escucharse entre sí a través de mecanismos, programas y de una red utilizando aplicaciones específicas.

- **VoIP : Voz sobre Protocolo de Internet**
Se utiliza para la mensajería instantánea y presencia, la transmisión de contenido y comunicación multimedia.
- **Web : *World Wide Web***
Sistema que permite la consulta remota de documentos de hipertexto con gráficos, audio, imágenes fijas o en movimiento, accesible a través de la utilización de hiperenlaces en Internet como medio para la transmisión.
- **XDSL : *Digital Subscriber Line***
Su traducción es Línea de Abonado Digital. Este término es utilizado para hacer referencia al conjunto de tecnologías de comunicación que permiten transportar información multimedia a mayores velocidades, que proveen una conexión digital, utilizando líneas de abonado de la red telefónica local.
- **XML : *eXtensible Markup Language***
Metalenguaje de etiquetas desarrollado por el *World Wide Web Consortium* (W3C) para el intercambio de información estructurada entre diferentes plataformas y que permite la compatibilidad entre sistemas para compartir la información de forma fiable.

Anexo N° 2
Programas de Mensajería Instantánea utilizados en el servicio de Referencia Virtual
*** Datos obtenidos al 30 de agosto de 2008**

Nombre del software	Página web del producto	Características	Costo	Experiencias institucionales	Modalidad de acceso al servicio
Boldchat	http://www.boldchat.com/	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta una sencilla vista de los motores de búsqueda. • Presentación de informes instantáneos. • Almacenamiento indefinido. • Permite búsquedas a través de palabras claves en el <i>chat</i>. • Escritorio en tiempo real con la posibilidad de tener anuncios. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Boldchat básico tiene un costo de US\$29 por mes. • La versión Pro tiene un costo mensual de US\$49. • La versión SMB cuesta US \$ 79 y la versión ENTERPRIS E tiene un costo mensual de US\$ 99. 	Cipolchat aplicado para los alumnos de segundo año del Magíster en Ciencia Política de la Universidad Tecnológica Metropolitana de Chile.	No hay experiencia con este <i>software</i> .
<i>QuestionPoint</i> – 24/7 <i>Reference Service</i>	http://www.questionpoint.org/	<p>Es un servicio de administración de referencia que posee las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene sistemas que permiten la comunicación con los usuarios en un entorno virtual (<i>chat</i>, correo electrónico, formularios en la web, envío de página, <i>co-browse</i>). • Permite manejar tareas de 	No se precisa	<p>Se calculó que a mitades del año 2007 eran 1800 bibliotecas, en 20 ciudades las que conformaban esta red de bibliotecas <i>QuestionPoint</i>. Entre las más importantes están:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Library of Congress</i> Página web: http://www.loc.gov/rr/askalib/ • <i>National Library of Australia</i> Página web: 	Mediante un nombre y un correo electrónico se accede al servicio de <i>chat</i> de referencia.

		<p>seguimiento, asignaciones de consultas y derivaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes estadísticos y encuestas personalizables. • Permite crear una base de conocimiento local y global, que está formada por las contribuciones de todas las bibliotecas miembros de <i>QuestionPoint</i>. • Trabajo compartido mediante el personal que conforma la red. 		<p>http://www.nla.gov.au/askalibrarian/</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enquire (bibliotecas públicas de Inglaterra) <p>Página web: http://www.peoplesnetwork.gov.uk/enquire/index.html</p>	
Meebo	http://www.meebo.com/index-es.html	<p>Es un cliente de Mensajería Instantánea (IM) a través de la web. Ofrece al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear cuartos de conversación propia o adoptar cualquier cuarto y hacerlo suyo. • Chatear con cualquier persona que llega a un determinado <i>blog</i> o página web, donde está instalado el <i>software</i>. • Puede instalarse a través de los <i>iPhone</i> o <i>iPod</i> de <i>Apple</i>. • Extensión de Meebo para Firefox, adaptándose en una barra lateral del navegador. • Compatibilidad con AIM, ICQ, Yahoo, MSN, Google <i>Talk</i>, ICQ y Jabber. 	Gratis	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca de la Universidad de Sevilla Página web: http://bib.us.es/servicios/pregunte/index-ides-idweb.html • <i>Ohio University Libraries</i> Página web: http://www.library.ohiou.edu/ask/im.html • <i>La médiathèque ESC Lille. School of Management</i> Página web: http://mediatheque.esc-lille.fr/index.php?id=382 • <i>The College of Nursing - Australia</i> Página web: http://www.nursing.edu.au/libcontacts/ • <i>University of Calgary -</i> 	<p>El Meebo <i>me</i> permite dos opciones de mensajería instantánea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un <i>chat</i> inserto para poder conversar directamente desde la página web del servicio. • La posibilidad de acceder al servicio de <i>chat</i> mediante las cuentas de correo electrónico (AOL, Yahoo Messenger y MSN Messenger, Gtalk, la opción de Skype), para así agregarlos a nuestras listas de contacto y realizar las consultas a través de <i>chat</i> cuando ambos, tanto el usuario como el bibliotecario, estén conectados al <i>chat</i>.

				<p>Canadá. Libraries and cultural resource</p> <p>Página web: http://library.ucalgary.ca/services/</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>University of Waterloo</i> - Canadá <p>Página web: http://www.lib.uwaterloo.ca/asklib/</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Randers Bibliotek</i> – Europa - Dinamarca <p>Página web: http://www.randersbib.dk/</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>University of Teesside Library & Information Services</i> – Europa - UK <p>Página web: http://lis.tees.ac.uk/chat/</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Lister Hill Library, University of Alabama at Birmingham</i> – EE.UU – Alabama. <p>Página web: http://www.uab.edu/lister/qpassk/</p>	
Trillian	http://www.trillian.cc/	Trillian es una aplicación de mensajería instantánea multiprotocolo para Windows, se puede conectar desde un solo cliente a múltiples servicios, tales como AOL Instant Messenger, ICQ, MSN Messenger, Yahoo! Messenger,	Gratis	<ul style="list-style-type: none"> • <i>NAIT Libraries</i> – Canadá <p>Página web: http://www.nait.ca/tci/Library/Services/index.asp?GroupNumber=51#SvcInst_262/</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>California State University. East Bay</i> – EE.UU. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizan el Meebo <i>me</i>. • Ofrecen las cuentas de correo electrónico: ICQ, AOL, Yahoo y MSN Messenger. • <i>Chat</i> en vivo mediante la aplicación del programa plugo.

		<p>IRC, Novell GroupWise Messenger, Bonjour (conocido como RendezVous), Jabber, y redes Skype (las últimas cuatro con la versión PRO que permite <i>plugins</i> adicionales).</p> <p>Tanto la versión Trillian Basic como Pro hacen uso de documentos XML que definen su apariencia y comportamiento a través de la definición SkinXML.</p>		<p>Página web: http://library.csueastbay.edu/ask-us/</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Library. Occidental College</i> Página web: http://departments.oxy.edu/library/research/help/chatref/index.htm • <i>Shasta College Library</i> Página web: http://library.shastacollege.edu/ask.html 	
Pidgin	www.pidgin.im/	<p>Es un cliente multiplataforma de mensajería instantánea capaz de conectarse a múltiples redes (multiprotocolo) y cuentas (multicuenta) de manera simultánea.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conversaciones mostradas en pestañas. • Posibilidad de conectarse a varias redes simultáneamente. • Registro de conversaciones. • Permite el reemplazo de los nombres de los contactos de la lista. • Muestra un aviso o reproduce un sonido cuando un contacto se conecta/desconecta o cambia de estado. • Posibilidad de transparencia para las ventanas de 	<p>Pidgin es <i>software</i> libre, protegido por la licencia GNU.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>University of California Berkeley - Government Information</i> – EE.UU., California. Página web: http://www.lib.berkeley.edu/doemoff/govinfo/gov_online.html • <i>Drexel University</i> – EE.UU., Pensilvania. Página web: http://www.library.drexel.edu/about/askaquestion.html 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizan el Meebo <i>me</i> embebido para poder hacer las consultas respectivas. • Brinda las cuentas de correo electrónico en AOL, Yahoo, MSN y GTalk, así como la aplicación Meebo <i>me</i>.

		<p>contactos y de conversación mediante un <i>plugin</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de archivos. • Soporta los siguientes protocolos: AOL <i>Instant Messenger</i> (a través del protocolo OSCAR o el TOC), Bonjour, Gadu-Gadu, Google <i>Talk</i>, ICQ (a través del protocolo OSCAR o el TOC), Internet <i>Relay Chat</i> (comúnmente llamado IRC), MSN, <i>MySpaceIM</i>, QQ, Jabber, Lotus Sametime, Novell Groupwise, OpenNAP, SILC, SIMPLE, Yahoo, Zephyr. 			
Miranda	http://www.miranda-im.org/	<ul style="list-style-type: none"> • Miranda IM es un cliente de mensajería instantánea multiprotocolo para Windows. • Es ligero en cuanto al uso de recursos del sistema y es rápido. • No requiere instalación y puede ocupar en un solo disquete o unidad USB. • Es un cliente de mensajería personalizable y muy flexible • Cuenta con una poderosa estructura basada en <i>plugins</i> y tiene más de 350 <i>plugins</i>. • Soporta los protocolos AIM (AOL <i>Instant Messenger</i>), Gadu-Gadu, IAX (Inter- 	Licencia: GNU-GPL	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Charleston County Public Library</i> – EE.UU., Sur de California. <p>Página web: http://www.ccpl.org/content.asp?id=61973&action=detail&catID=5367&parentID=5373</p>	Como <i>chat</i> embebido utilizan la aplicación plugo, asimismo ofrece las cuentas de correo electrónico en AOL, Yahoo y MSN Messenger.

		Asterisk Exchange), ICQ, IRC (<i>Internet Relay Chat</i>), Jabber, MSN, Netsend, Tlen, Yahoo, entre otros.			
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia



Perú

Biblioteca
nacional
del Perú

APCI

Agencia Peruana de Cooperación Internacional

CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL N° 018- 2006-BNP**CONVENIO ENTRE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ, LA AGENCIA PERUANA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y EL PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO**

Conste por el presente documento el Convenio que suscriben, de una parte, la Biblioteca Nacional del Perú a la que en adelante se denominará "**BNP**", debidamente representada por su Director Dr. HUGO NEIRA SAMANEZ, la Agencia Peruana de Cooperación Internacional, que en adelante se denominará "**APCI**", representada por su Director Ejecutivo, DR. AGUSTÍN HAYA DE LA TORRE y de la otra parte, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, al que en adelante se denominará "**PNUD**", debidamente representado por su Representante Residente, SR. JORGE CHEDIEK, de acuerdo a los términos y condiciones que a continuación se señalan:

I. ANTECEDENTES

1.1 Mediante Declaración dada por don José de San Martín, Protector de la Libertad del Perú, con fecha 28 de Agosto de 1821, se crea la **BNP**, que es un Organismo Público Descentralizado del Sector Educación con personería jurídica de derecho público interno, autonomía técnica, administrativa y económica, y actúa en concordancia con la política educativa y cultural que fija la Alta Dirección del Sector Educación. El funcionamiento y organización de la BNP se basa en los siguientes dispositivos legales: Ley General de Educación, Ley N° 28044, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, Decreto Ley N° 25762 modificada por Ley N° 26510, Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, Decreto Supremo N° 024-2002-ED.

1.2 Dentro del programa de actividades de la **BNP**, se tiene previsto llevar a cabo acciones orientadas a la administración eficiente y eficaz del patrimonio cultural documental bibliográfico del Perú, así como del capital universal que posee con la finalidad de coadyuvar al desarrollo cultural, científico y tecnológico, contribuyendo al desarrollo económico y social, y apoyando la formación de ciudadanos y ciudadanas informados y proactivos.

1.3 Mediante Ley No. 27692 del 11 de abril de 2002, se crea la **APCI**, Organismo Público Descentralizado adscrito al Ministerio de Relaciones Exteriores, con autonomía técnica, económica, presupuestal y administrativa, que tiene como función principal ser el ente rector de la cooperación técnica internacional, responsable de conducir, programar, gestionar, organizar y supervisar la cooperación internacional no reembolsable, en función de la política nacional de desarrollo, en el marco de las disposiciones que la regulan. El funcionamiento y organización de la **APCI** se basa en el Reglamento de Organización y Funciones de la Agencia Peruana de Cooperación Internacional - APCI, Decreto Supremo N° 053-2003-RE.

1.4 Dentro del programa de actividades de **APCI**, se tiene previsto llevar a cabo acciones orientadas a canalizar pedidos de cooperación y diseñar y mantener sistemas de información en cooperación técnica internacional para promover la transparencia y eficiencia en el acceso a los recursos de la cooperación.

1.5 El **PNUD** es un Organismo Multilateral de Cooperación Técnica que impulsa la Ejecución Nacional de Proyectos, entendida ésta como una modalidad orientada, fundamentalmente, a fortalecer las capacidades técnicas e institucionales existentes en el país, utilizando y promoviendo la capacidad y eficiencia de los organismos nacionales de ejecución. El **PNUD**, al reforzar la capacidad gerencial local, propicia que los objetivos de desarrollo sean sostenibles en el tiempo.



1.6 La lucha contra la pobreza y la desigualdad es un objetivo del **PNUD**, que en gran medida depende de la calidad en el diseño de las políticas públicas de los países, para lo cual es esencial contar con una base lo más amplia posible de Información técnica y analítica fiable y actualizada. Es por eso que la recuperación, organización y promoción del acceso a dicha información se enmarcan plenamente en la política de **PNUD**. Además, es mandato del **PNUD** el fortalecimiento de las capacidades institucionales nacionales en materia de coordinación de la cooperación internacional, con vistas a alcanzar una mayor eficacia de la misma.

1.7 En la medida que los mandatos de la **BNP** y de **APCI**, resultan acordes con la política del **PNUD** de utilizar sus conocimientos especializados y su experiencia para ayudar a los gobiernos nacionales y locales en la administración de instituciones y procesos más eficazmente, es que este organismo internacional, está dispuesto a colaborar con la **BNP** y **APCI**, a fin de que estas instituciones estén en condiciones de cumplir con sus mandatos y programas.

II. OBJETO

2.1 El presente Convenio tiene por objeto establecer mecanismos de coordinación, cooperación y asistencia a los que se comprometerían la **BNP**, **APCI** y el **PNUD** para la implementación de actividades orientadas a brindar asistencia técnica y profesional para el desarrollo del **Proyecto de "Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional"**, en adelante "el Proyecto", que consiste en liderar el proceso de diseño y supervisar la implementación de un sistema electrónico de archivo y búsqueda documental actualizable y accesible en línea de publicaciones, proyectos de cooperación, informes, diagnósticos y trabajos de investigación en materia de desarrollo producidos bajo el auspicio de la cooperación internacional en el Perú. Dicho sistema electrónico estará complementado con una biblioteca física.

2.2 La aplicación de los alcances del presente Convenio se realizará a partir de un Documento de Proyecto, el mismo que se elaborará de acuerdo a la normatividad que rige las acciones del **PNUD**.

2.3 A partir del presente Convenio, el **PNUD** brindará a **BNP** y **APCI** asistencia técnica en apoyo a la ejecución de las actividades y proyectos que conformen y/o estén relacionados con los alcances del Documento de Proyecto.

2.4 En este sentido, **BNP** y **APCI** recibirán del **PNUD** colaboración y asistencia para contar con recursos humanos especializados, bienes y servicios, así como, de ser el caso, apoyo para la captación y/o movilización de recursos financieros y/o tecnológicos en apoyo al logro de los objetivos y resultados incluidos en el documento de Proyecto.



III. COMPROMISOS DE LAS PARTES

3.1 Por el presente Convenio la **BNP** y **APCI** solicitan al **PNUD** su asistencia técnica, profesional y financiera, en su condición de Organismo Multilateral de Cooperación Técnica, en lo concerniente a la ejecución de las actividades orientadas a brindar asistencia técnica y profesional para el desarrollo e implementación del proyecto de "Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional", cuyos detalles y alcances se describen en el Documento de Proyecto. Las mencionadas actividades se financiarán con los recursos, y según los compromisos, que a continuación se señalan:

3.1.1 A efectos de colaborar con el objeto del presente Convenio, el **PNUD** aportará un apoyo financiero cuyos alcances y detalles se especificarán en el documento de Proyecto referido en 2.2 supra, apoyo que será destinado exclusivamente al objeto materia del presente Convenio y que se ejecutará a través del Proyecto.

- 3.1.2 El **PNUD** podrá recibir eventualmente, a solicitud de la **BNP y APCI** y de las Fuentes Cooperantes Internacionales que así lo estimen conveniente, en calidad de costos compartidos, entendiéndose por ello el financiamiento de otras fuentes diferentes al **PNUD**, los recursos de la **BNP y APCI** que provengan de fuentes de financiamiento externo, según así se encuentre establecido en el Convenio de Cooperación Técnica Internacional respectivo, el cual también determinará el monto a ser destinado para su administración.
- 3.1.3 Asimismo, llegado el caso, el **PNUD** podrá administrar otros recursos gestionados por la **BNP y APCI** y que estas entidades decidan ejecutar bajo el presente Convenio, los mismos que serán aplicados de acuerdo a los requerimientos de la **BNP y APCI** y en concordancia con lo señalado en el presente Convenio.

3.2 Para tal efecto, por el presente documento, las partes convienen que el **PNUD** podrá administrar y/o recibir directamente, los recursos señalados en los numerales 3.1.1, 3.1.2 y 3.1.3 supras del presente Convenio, provenientes del mismo **PNUD**, de la **BNP** y de **APCI** y que serán destinados a brindar asistencia técnica y profesional para el desarrollo e implementación del proyecto de "Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional", cuyos alcances se detallarán en el Documento de Proyecto.

3.3 Las sumas referidas en los numerales 3.1.2 y 3.1.3, si las hubiera, serán transferidas progresivamente al **PNUD** mediante cheques a nombre de este último, de acuerdo a las necesidades que demanden las actividades de la **BNP y APCI** consideradas en el presente Convenio.

3.4 El Documento de Proyecto que se señala en el numeral 2.2 supra del presente Convenio, deberá reflejar el aporte sustantivo y de largo plazo, que la **BNP y APCI** -con la colaboración del **PNUD**- realizarán al desarrollo del país, señalando la mejora que en las condiciones de coordinación de la cooperación internacional y la eficacia de la ayuda internacional al desarrollo en el Perú se producirá como resultado de las actividades a ser ejecutadas por la **BNP y APCI** en el marco del presente Convenio. El **PNUD** no iniciará su asistencia, hasta en tanto dicho Documento no haya sido elaborado.

3.5 Los fondos para el financiamiento del Proyecto provendrán de los recursos señalados en los numerales 3.1.1 y, de haberlos, 3.1.2 y 3.1.3 supras, los mismos que podrán ser incrementados durante la vigencia del presente Convenio, conforme a las necesidades que se deriven de la ejecución inicial del Proyecto y/o a la disponibilidad financiera de la correspondiente fuente de fondos.

3.6 Los presupuestos mencionados en los numerales 3.1.1, 3.1.2 y 3.1.3 supras y su incremento de acuerdo al numeral 3.5 supra; los Presupuestos a que se refiere el numeral 4.2 más abajo; los recursos efectivamente transferidos por **BNP y APCI** al **PNUD** y el aporte propio del **PNUD**, serán los únicos referentes que tendrá en cuenta el **PNUD** para el cumplimiento de sus compromisos contenidos en el presente Convenio.

3.7 Para impulsar y dar seguimiento al Proyecto, se conformará un Comité Ejecutivo compuesto por las direcciones de **PNUD**, **APCI** y la **BNP**, el cual se reunirá con periodicidad y criterio especificados en el documento de Proyecto referido en los numerales 2.2 y 3.4 supras, y deberá aprobar y observar las propuestas del Grupo Técnico de Trabajo referido en el numeral siguiente.

3.8 Para elaborar el Documento de Proyecto referido en los numerales 2.2 y 3.4 supras e impulsar y supervisar la ejecución del Proyecto, se constituirá un Grupo Técnico de Trabajo con representación de **PNUD**, **BNP** y **APCI**, cuyas propuestas deberán elevarse al Comité Ejecutivo referido en el numeral anterior para su aprobación.



3.9 El Grupo Técnico de Trabajo referido en el numeral anterior deberá elevar al Comité Ejecutivo una propuesta de sostenibilidad del Proyecto, la misma que será elevada antes de cumplirse el plazo de 4 meses una vez comenzada la ejecución del Proyecto.

3.10 La **BNP** y **APCI** se comprometen a promover la sostenibilidad de la Biblioteca Virtual, una vez finalizado el Proyecto objeto del presente Convenio.

IV. OBLIGACIONES DE LA BNP

4.1 La **BNP** actuará como Organismo Nacional de Ejecución de las acciones consideradas en el presente Convenio.

4.2 Será responsabilidad de la **BNP** especificar en Presupuestos los montos respectivos que financien las actividades del Proyecto mencionado en el numeral 2.1 supra.

4.3 La incorporación de nuevos recursos en los Presupuestos mencionados en el numeral anterior, se realizará a través de revisiones presupuestales del Documento de Proyecto referido en 2.2 supra.

4.4 La **BNP**, en el marco del presente Convenio, tendrá a su cargo las siguientes tareas:

4.4.1 Utilizar los recursos señalados en el numeral 3.6, exclusivamente para los alcances señalados en el Objeto del presente Convenio, cautelando así los intereses del Estado.

4.4.2 Elaborar en coordinación con el **PNUD** y **APCI** en el marco del Grupo Técnico de Trabajo referido en 3.8 supra, el Documento de Proyecto mencionado en los numerales 2.2 y 3.4 supras, en el que se precisarán los insumos, objetivos y resultados a obtener en el marco del presente Convenio, así como los fondos que sustentarán la ejecución de acciones del Proyecto.

4.4.3 En coordinación con **PNUD** y **APCI** en el marco del Grupo Técnico de Trabajo referido en 3.8 supra, aportar los insumos, información y conocimientos técnicos especializados que puedan contribuir al logro de los objetivos y resultados contemplados en el Documento de Proyecto, mismos insumos que serán detallados en dicho Documento.

4.4.4 Designar al funcionario de la **BNP** que actuará como Director Nacional del Proyecto señalado en los numerales 2.2 y 3.4 supras y al respectivo Director Alterno, para los casos en que por razones de servicio, se encuentre ausente el titular. Estos funcionarios serán los únicos interlocutores que el **PNUD** reconocerá a efectos de procesar órdenes de pago, contrataciones, solicitudes de asistencia técnica y/o pedidos de información referidos al Proyecto que se derive del presente Convenio.

4.4.5 Elaborar, para el Proyecto, los términos de referencia para los consultores individuales, empresas consultoras y/o empresas de servicios y una vez contratados, encargarse del respectivo seguimiento, supervisión técnica y certificación del cumplimiento de las tareas asignadas.

4.4.6 Suscribir —a través del respectivo Director Nacional o su Alterno arriba mencionados— para el Proyecto, los contratos con los consultores individuales, empresas consultoras y/o empresas de servicios que la **BNP**, en colaboración con **APCI** y **PNUD** en el marco del Grupo Técnico de Trabajo referido en 3.8 supra, haya decidido contratar.

4.4.7 Elaborar y remitir al **PNUD** periódicamente los informes de avance y el informe final considerados dentro del Documento de Proyecto.



4.4.8 Elaborar y remitir al **PNUD** las correspondientes solicitudes de pago, las cuales serán firmadas por el Director Nacional designado por la **BNP**.

4.4.9 Mantener actualizado el inventario de bienes fungibles y equipos del Proyecto y remitirlo al **PNUD** en los 60 primeros días del año.

4.4.10 Dar su conformidad con los auditores externos seleccionados por el **PNUD**, para la certificación de las cuentas y de los estados financieros.

V. OBLIGACIONES DEL **PNUD**

5.1 El **PNUD** tendrá a su cargo, dentro de las normas que rigen a los proyectos de ejecución nacional, apoyar a la **BNP y APCI** en lo siguiente:

5.1.1 Colaborar con la **BNP y APCI** en el marco del Grupo Técnico de Trabajo referido en 3.8 supra, en la elaboración del Documento de Proyecto mencionado en los numerales 2.2 y 3.4 del presente Convenio.

5.1.2 Colaborar con la **BNP y APCI** en las coordinaciones con otros organismos internacionales con los que el **PNUD** mantiene relación institucional y que puedan contribuir al logro de los objetivos y resultados contemplados en el Documento de Proyecto. Particularmente, el **PNUD** realizará las coordinaciones pertinentes con las agencias del Sistema de Naciones Unidas en el Perú.

5.1.3 Colaborar con la **BNP y APCI**, en el marco del Grupo Técnico de Trabajo referido en 3.8 supra, en la identificación de consultores, así como en la elaboración de sus términos de referencia y de ser el caso, el de las firmas contratistas que se requieran.

5.1.4 El **PNUD** velará por que el perfil del personal propuesto por la **BNP y/o APCI** para su contratación en el Proyecto, guarde correspondencia con los respectivos Términos de Referencia. De no ser así, el **PNUD** podrá observar la propuesta, comunicándole la misma a la **BNP y/o APCI** y haciendo las recomendaciones correspondientes.

5.1.5 El **PNUD** velará por que la trayectoria de las personas jurídicas y/o contratistas propuestas por la **BNP y/o APCI** para su contratación en el Proyecto, guarde correspondencia con los respectivos Términos de Referencia. De no ser así, el **PNUD** podrá observar la propuesta, comunicándole la misma a la **BNP y/o APCI** y haciendo las recomendaciones correspondientes.

5.1.6 Realizar la labor de seguimiento y evaluación del Proyecto, en concordancia con las normas que rigen la ejecución nacional de Proyectos **PNUD** y en coordinación con la **BNP y APCI** en el marco del Grupo Técnico de Trabajo referido en 3.8 supra.

5.1.7 Identificar dentro del conjunto de proyectos **PNUD**, aquellos que pudieran tener elementos de interés para la **BNP y APCI** y alcanzar la documentación del caso, así como propiciar reuniones de coordinación entre la **BNP y APCI** y los responsables de dichos proyectos.

5.1.8 Administrar los contratos de los consultores y/o firmas contratistas, velando de que estén en concordancia con los términos estipulados en los contratos.

5.1.9 Verificar la procedencia de las solicitudes de pago y realizar los pagos respectivos.

5.1.10 Preparar informes financieros con la frecuencia requerida por la **BNP y APCI**, los mismos que reflejarán los requerimientos de pagos realizados y debidamente compatibilizados por la **BNP y APCI** para la ejecución del Proyecto, con los correspondientes registros de pagos efectuados por el **PNUD**.



5.1.11 Seleccionar a los auditores externos que serán contratados para que de acuerdo a los procedimientos del **PNUD**, realicen la certificación de las cuentas del proyecto de asistencia técnica y de sus estados financieros.

5.1.12 Realizar las coordinaciones del caso con la **BNP** y **APCI**, a fin de que le sean dadas a los auditores las facilidades para el desempeño de sus tareas y se lleven a cabo los pagos correspondientes.

5.2 Los consultores y/o contratistas a ser financiados con los fondos a que se refiere el presente Convenio, serán contratados en el Proyecto, de acuerdo a las normas que rigen los Proyectos **PNUD** bajo la modalidad de ejecución nacional. Dichos consultores y/o contratistas serán enteramente responsables de las obligaciones tributarias que se deriven de sus respectivos contratos.

5.3 La cobertura de Seguro de Salud, Fondo de Pensiones y Seguro de Vida, será de responsabilidad exclusiva de los consultores financiados con los fondos a que se refiere el presente Convenio.

5.4 Los Consultores financiados con los fondos a que se refiere el presente Convenio, no serán considerados funcionarios del Sistema de Naciones Unidas. Asimismo, no le serán aplicables el Estatuto y Reglamento del Personal del **PNUD**, ni la Convención sobre Privilegios e Inmunidades del **PNUD**, suscrito con el Gobierno del Perú.

5.5 El **PNUD** velará por la transparencia y calidad de los trámites, así como por su conformidad con las normas vigentes en la cooperación internacional.

5.6 El **PNUD** pondrá a disposición de la **BNP** y **APCI**, su Manual de Gestión de Proyectos de Cooperación Técnica, como instrumento de referencia para realizar las distintas operaciones que se ejecutarán en el Proyecto materia del presente Convenio. A fin de garantizar la comprensión de los alcances de la Guía, el **PNUD** ofrecerá al personal de contraparte de la **BNP** y **APCI**, sesiones de información y capacitación en los procedimientos del **PNUD**.

5.7 La **BNP**, **APCI** y el **PNUD**, en el marco del Grupo Técnico de Trabajo referido en 3.8 supra, en un plazo no mayor a 10 días de suscrito el Documento de Proyecto mencionado en los numerales 2.2 y 3.4, acordarán un calendario de reuniones de coordinación, a fin de asegurar el cumplimiento de los Objetivos, Resultados y Actividades señaladas en dicho Documento, y de ser el caso, asegurar tomar medidas correctivas de manera oportuna.

5.8 El **PNUD** proporcionará al Gobierno, a más tardar el 30 de Abril de cada año, hasta la conclusión de sus servicios, un Informe Financiero mostrando el uso de los fondos gastados el año calendario anterior.

VI. OBLIGACIONES DE APCI

APCI, en el marco del presente Convenio, tendrá a su cargo las siguientes tareas:

6.1 Elaborar en coordinación con el **PNUD** y la **BNP**, en el marco del Grupo Técnico de Trabajo referido en 3.8 supra, el Documento de Proyecto mencionado en los numerales 2.2 y 3.4 supras, en el que se precisarán los insumos, objetivos y resultados a obtener en el marco del presente Convenio, así como los fondos que sustentarán la ejecución de acciones del Proyecto.

6.2 En el marco del Grupo Técnico de Trabajo referido en 3.8 supra, colaborar con la **BNP** y **PNUD** en la identificación de consultores, así como en la elaboración de sus términos de referencia y de ser el caso, el de las firmas contratistas que se requieran.

6.3 Realizar las coordinaciones interinstitucionales con otros organismos internacionales con los que **APCI** mantiene relación institucional y que puedan contribuir al logro de los objetivos y resultados contemplados en el Documento de Proyecto.



6.4 En coordinación con **PNUD** y **BNP** en el marco del Grupo Técnico de Trabajo referido en 3.8 supra, aportar los insumos, información y conocimientos técnicos especializados que puedan contribuir al logro de los objetivos y resultados contemplados en el Documento de Proyecto, mismos insumos que serán detallados en dicho Documento.

VII. OBLIGACIONES GENERALES

7.1 La **BNP**, **APCI** y el **PNUD** se obligan a cumplir con todas las disposiciones contenidas en el presente Convenio, en lo que a cada uno concierna.

7.2 A excepción de toda disposición contraria, todos los informes financieros y cuentas serán expresadas en dólares de los Estados Unidos de América y estarán sujetos a los procedimientos de auditoría interna y externa especificados en los reglamentos financieros, normas y directivas de las Naciones Unidas.

7.3 Para todo tipo de operación que implique ingreso de fondos para el financiamiento de las actividades del Proyecto (al que se hace referencia en el punto 2.1 y 2.2 y que suponga conversión corriente a dólares de los Estados Unidos de América) se aplicará el tipo de cambio operacional de las Naciones Unidas vigente al momento que se haga efectiva la transferencia.

VIII. COMPENSACION AL PNUD

8.1 En contraprestación por los servicios y gastos que conlleve la participación del **PNUD** para el cumplimiento de su rol señalado en el Objeto y en las Condiciones del presente Convenio en lo que le corresponda, este Organismo cargará y **BNP** y **APCI** reconocerán, como toda retribución, un monto equivalente al tres punto cinco por ciento (3.5 %) del monto total ejecutado en el Proyecto, independientemente de su procedencia.

8.2 Si la **BNP**, **APCI** y el **PNUD** acordaran -en el marco del Programa mencionado en los numerales 2.2 y 3.4 supra- ejecutar montos superiores a los US\$ 20 millones de dólares, se precisará esa cifra en la correspondiente Addenda al presente Convenio y asimismo, en dicha Addenda se señalará una reducción del porcentaje mencionado en el punto anterior, sujeta la misma al monto materia de la Addenda y a la correspondiente autorización de la Sede del **PNUD**.

IX. NOTIFICACIONES

Toda notificación o cualquier otro tipo de comunicación que tenga relación con el presente Convenio, deberá ser realizada por escrito. Se considerará que la notificación ha sido debidamente efectuada cuando sea dirigida a las siguientes direcciones:

- **BNP** : Av. de la Poesía 160. San Borja. Lima 41.

- **APCI** : Av. José Pardo 261, Miraflores. Lima 18.

- **PNUD** : Av. Benavides 786. Miraflores. Lima 18.

Cualquier cambio en el domicilio será comunicado por escrito entre las partes con 10 días de antelación.

X. VIGENCIA

10.1 El presente Convenio entrará en vigencia al momento de su suscripción y concluirá el 31 de diciembre del 2007, pudiendo ser renovado a solicitud de la **BNP**, **APCI** y de la correspondiente aceptación del **PNUD**.

10.2 Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, cada parte podrá dar por resuelto este



Convenio previa notificación por escrito con noventa días de anticipación. Al enviar o recibir esta notificación, el **PNUD**, con la cooperación de la **BNP y APCI**, adoptará todas las medidas necesarias para cesar sus servicios de una manera ordenada. Durante este periodo todas las partes asegurarán el debido cumplimiento de las obligaciones que les correspondan.

10.3 El **PNUD** podrá interpretar como causal de resolución del presente Convenio, la improbable presencia de formas de injerencia informal que pretendan influir al **PNUD**, respecto a procesos encargados a este organismo para la contratación de proveedores de bienes y servicios.

10.4 Ninguna de las condiciones estipuladas en este Convenio, podrá ser interpretada como una renuncia por parte del **PNUD** a la Convención sobre Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas¹, que ampara todo su accionar.

XI. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

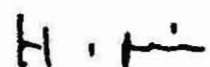
Las partes se comprometen a resolver de manera consensual toda controversia o diferencia que surja sobre la interpretación o la aplicación de este Convenio y harán todos los esfuerzos posibles a fin de superar las mismas en el más corto plazo. Si hubiera una controversia o diferencia que no se haya resuelto por acuerdo entre las partes, la misma se someterá a arbitraje a solicitud de cualquiera de las Partes. Cada una de las Partes nombrará un árbitro y los dos árbitros así nombrados designarán a un tercer árbitro, quien actuará de Presidente. Si dentro de los treinta días siguientes a la presentación de la solicitud de arbitraje una de las Partes no ha nombrado todavía árbitro, o si dentro de los quince días siguientes al nombramiento de los dos árbitros no se ha designado al tercer árbitro, cualquiera de las Partes podrá pedir al Presidente de la Corte Internacional de Justicia que nombre un árbitro. Los árbitros establecerán el procedimiento arbitral y las costas del arbitraje correrán a cargo de las Partes en las proporciones que determinen los árbitros. El laudo arbitral contendrá una exposición de los motivos en que esté fundado y las Partes lo aceptarán como solución definitiva de la controversia.

El presente Convenio se suscribe en cuatro (04) ejemplares originales con igual valor, en la ciudad de Lima, a los 24 días del mes de noviembre de 2006.-



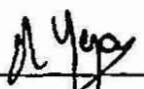


JORGE L. CHEDIEK
Representante Residente
PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA
EL DESARROLLO



HUGO NEIRA SAMANEZ
Director Nacional
BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ





AGUSTÍN HAYA DE LA TORRE
Director Ejecutivo
AGENCIA PERUANA DE COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

¹ Adoptada en la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de febrero de 1946 y aprobada por el Gobierno del Perú mediante Decreto Ley No. 14542.